



**LAUREA**  
AMMATTIKORKEAKOULU

*Uuden edellä*

# Asiakastyytyväisyystutkimus - Allianssin kansainväliset vapaaehtoistyöleirit Suomessa

---

Halmetoja Riina & Kangastie Hanna

2012 Kerava

Laurea-ammattikorkeakoulu  
Laurea Kerava

## Asiakastyytyväisyystutkimus - Allianssin Nuorisovaihdon kansainväliset vapaaehtoistyöleirit Suomessa

Halmetoja Riina & Kangastie Hanna  
Matkailun koulutusohjelma  
Opinnäytetyö  
Toukokuu, 2012

Halmetoja Riina & Kangastie Hanna

Asiakastyytyväisyystutkimus- Allianssin Nuorisovaihdon kansainväliset vapaaehtoistyöleirit Suomessa

Vuosi 2012

Sivumäärä 69

Tässä opinnäytetyössä tutkittiin asiakastyytyväisyyttä Allianssin Nuorisovaihdon kansainvälisillä vapaaehtoistyöleireillä Suomessa. Tutkimuksen kohderyhmä koostuu vapaaehtoistyöleirien isännistä, jotka järjestävät Allianssin Nuorisovaihdon leirejä. Vapaaehtoistyö on kasvava matkailun muoto, jonka suosio on kasvanut viimeisen 20 vuoden aikana. Kansainvälistä vapaaehtoistyötä koordinoivien organisaatioiden lukumäärä kasvaa kokoajan ja Allianssin Nuorisovaihto on yksi suomalaisista alan edustajista.

Tässä opinnäytetyössä kerrotaan vapaaehtoistyön historiasta ja luodaan katsaus tämän päivän vapaaehtoistyytyväisyyden Suomessa. Työssä selvitetään leiri-isäntien tyytyväisyyttä leireihin ja yhteistyöhön Allianssin Nuorisovaihdon kanssa. Tarkoituksena on tarjota Allianssin Nuorisovaihdolle tietoa leirien sujuvuudesta ja näin kehittää leirien toimivuutta.

Teoreettisessa viitekehyksessä tarkastellaan palvelun laatua ja sen mittaamista asiakastyytyväisyyskyselyn avulla. Sen lisäksi tarkastellaan vapaaehtoistyötä, vapaaehtoismatkailua ja kerrotaan Allianssin Nuorisovaihdosta. Empiirinen osuus perustuu määrälliseen tutkimukseen, jonka aineisto kerättiin sähköisellä e-lomake ohjelmalla. Lokakuussa 2011 kysely lähetettiin sähköpostin kautta internetlinkkinä yhteensä 22:lle kansainvälisen vapaaehtoistyöleirin järjestäjälle ympäri Suomea. Vastauksia saatiin kymmenen kappaletta. Tutkimuslomakkeessa käsiteltävät asiat jaettiin seitsemään eri ryhmään, jotka olivat perustiedot leiri-isännistä, tiedot leiristä, asiakastyytyväisyys, leirien kannattavuus, yhteistyö Allianssin Nuorisovaihdon kanssa, leirien tulevaisuus sekä henkilökohtainen mielipide vapaaehtoistyöstä. Tutkimuksen tulokset käsiteltiin ja analysoitiin Microsoft Excel ohjelman avulla.

Tutkimustulokset olivat johdonmukaisia ja tukivat hyvin toisiaan. Vastauksien avulla saatiin hyvä kokonaiskuva leirinjärjestäjien mielipiteistä ja yleisestä tyytyväisyydestä leireihin. Tulokset osoittivat, että leirinjärjestäjät ovat tyytyväisiä yleisesti leirien sujuvuuteen. Kehitysehdotuksia ja kritiikkiä ilmeni tyytyväisyydestä huolimatta tietyillä osa-alueilla. Tuloksiin perustuen tärkeimmät kehittämistä vaativat osa-alueet ovat yhteistyö sekä yhteydenpito Allianssin Nuorisovaihdon kanssa. Tyytymättömyyttä ilmeni myös leirien kannattavuudessa kustannuksiin nähden ja yhteisissä pelisäännöissä oli parantamisen varaa. Tutkimustulosten avulla tulevia leirejä voidaan kehittää ja parantaa. Tulokset antoivat arvokasta tietoa leiri-isäntien näkökulmasta ja tutkimus voidaan toistaa samalla periaatteella, mutta tutkimusksymyksiä voidaan jatkossa muokata tarpeen mukaan.

Asiasanat: vapaaehtoistyö, vapaaehtoismatkailu, asiakastyytyväisyys, palvelun laatu

Halmetoja Riina & Kangastie Hanna

Customer Satisfaction Survey - Allianssi's Youth Exchange's International Volunteer Work Camps in Finland

Year 2012

Pages

69

This thesis studies customer satisfaction at Allianssi's Youth Exchange's international volunteer work camps in Finland. The target group of this survey consists of the work camp hosts who organize the camps for Allianssi's Youth Exchanges. Voluntary work is a growing form of tourism that has gained popularity in the last twenty years. The number of organizations that coordinate international volunteer work grows all the time and Allianssi's Youth Exchanges is one of them.

This thesis discusses the role of volunteer work in Finland in the past and today. The thesis investigates how satisfied the camp hosts are with the work camps and the co-operation with Allianssi Youth Exchanges. The purpose is to provide Allianssi's Youth Exchanges information about the functionality of its work camps and in this way advance it.

The theoretical framework consists of literature and electronic references that discuss voluntary work, voluntary tourism, customer satisfaction and information about quality of service and the case company. The empirical section is based on a quantitative research method. The material was gathered using an electronic form of software called E- lomake. In October 2011, a total of 22 people were sent the questionnaire. The size of the sample was 10 respondents from different parts of Finland. The issues examined in the form were divided into seven different categories that included basic information about the work camp hosts, information about the work camps themselves, customer satisfaction, work profitability of the camps, co-operation with Allianssi's Youth Exchanges, future of work camps and personal opinion about the camps and voluntary work itself. The results were processed and analyzed using Microsoft Excel program.

The research findings were logical and consistent. The responses contributed in gaining a good general view of the camp hosts' opinions about and general satisfaction with the camps. The findings demonstrate that the camp hosts are satisfied with the functionality of the camps in general. Despite the satisfaction suggestions for development and critique came up in certain sectors. Based on the findings the most important sectors that need to be developed are co-operation and communication with Allianssi's Youth Exchanges. Dissatisfaction also came up concerning the profitability in relation to the expenditure and common ground rules need to be worked on. Upcoming work camps can be developed and improved. The findings provided valuable information about the point of view of the camp hosts and the research can be reproduced according to the same principle but research questions can be modified as required in the future.

Keywords: voluntary work, voluntary tourism, customer satisfaction, quality of service

## Sisällys

|   |   |    |
|---|---|----|
| 1 | Johdanto.....   | 7  |
| 2 | Tutkimuksen tausta, tavoitteet ja tutkimuskysymykset .....                          | 8  |
|   | 2.1 Tutkimuksen tausta .....  | 8  |
|   | 2.2 Tutkimuksen tavoitteet ja tarkoitus .....                                       | 8  |
|   | 2.3 Tutkimuskysymykset .....  | 9  |
| 3 | Vapaaehtoistyö .....  | 9  |
|   | 3.1 Kansainvälinen vapaaehtoistyö.....  | 10 |
|   | 3.2 Motiivit vapaaehtoistyössä .....  | 11 |
|   | 3.2.1 Tutkimuksia suomalaisten motiiveista vapaaehtoistyössä .....                  | 11 |
|   | 3.2.2 Lähtijöiden ja järjestäjien motiivit .....                                    | 12 |
|   | 3.3 Matkailu ja vapaaehtoistyö .....  | 14 |
|   | 3.3.1 Matkailun käsite .....  | 14 |
|   | 3.3.2 Vapaaehtoistyömatkailu .....  | 15 |
| 4 | Kansainvälinen vapaaehtoistoiminta Suomessa .....                                   | 16 |
|   | 4.1 Katsaus historiaan .....  | 16 |
|   | 4.2 Vapaaehtoistyön toimijat Suomessa.....  | 17 |
|   | 4.3 Allianssi.....  | 18 |
|   | 4.3.1 Leirit Suomessa ja niiden tavoitteet.....                                     | 19 |
|   | 4.3.2 Kansainvälinen vapaaehtoistyöleiri .....                                      | 20 |
|   | 4.3.3 Allianssin Nuorisovaihdon Suomessa järjestettävät kansainväliset leirit ..... | 21 |
| 5 | Palvelun laadun merkitys .....  | 21 |
|   | 5.1 Palvelun merkitys.....  | 21 |
|   | 5.2 Laadun merkitys .....   | 23 |
|   | 5.3 Asiakassuhde.....   | 24 |
|   | 5.4 Asiakastyytyväisyys.....  | 24 |
|   | 5.4.1 Asiakastyytyväisyyden merkitys.....   | 25 |
|   | 5.4.2 Asiakasuskollisuus .....  | 27 |
|   | 5.4.3 Henkilöstön tyytyväisyys .....  | 28 |
|   | 5.5 Asiakastyytyväisyystutkimus .....   | 29 |
| 6 | Tutkimuksen suorittaminen .....   | 30 |
|   | 6.1 Tutkimusmenetelmät .....  | 30 |
|   | 6.2 Tutkimuksen rakenne .....   | 31 |
|   | 6.3 Tulosten kokoaminen .....   | 32 |
|   | 6.4 Tutkimuksen luotettavuus .....  | 32 |
|   | 6.5 Tulosten käsittely.....   | 33 |
| 7 | Tulokset.....   | 34 |

|     |  |    |
|-----|--|----|
| 7.1 | Perustiedot .....                                | 34 |
| 7.2 | Leirit .....                                     | 36 |
| 7.3 | Asiakastyytyväisyys.....                         | 39 |
| 7.4 | Leirien kannattavuus.....                        | 42 |
| 7.5 | Yhteistyö Allianssin Nuorisovaihdon kanssa ..... | 45 |
| 7.6 | Tulevaisuus .....                                | 47 |
| 7.7 | Muut tiedot .....                                | 48 |
| 8   | Yhteenveto .....                                 | 49 |
| 9   | Kehitysehdotukset .....                          | 51 |
| 10  | Pohdinta .....                                   | 52 |
|     | Lähteet.....                                     | 53 |
|     | Kuviot .....                                     | 56 |
|     | Kaaviot .....                                    | 57 |
|     | Liitteet.....                                    | 58 |

## 1 Johdanto

Vapaaehtoistyö on kasvava matkailumuoto ja vuosi 2011 oli vapaaehtoistoiminnan teemavuosi. Vapaaehtoistyössä osallistutaan organisoituun toimintaan, josta ei makseta palkkaa. Työ on yleishyödyllistä ja sitä tehdään vapaasta tahdosta. Vapaaehtoistyötä voi harjoittaa kansainvälisellä tasolla yhdistäen työnteon osaksi matkaa. Työhön voi osallistua erilaisten organisaatioiden ja järjestöjen kautta. Opinnäytetyön teoreettiseen viitekehykseen sisältyy tietoa vapaaehtoistyön käsitteestä, vapaaehtoistyön motiiveista ja toimeksiantajastamme Suomen Nuorisoyhteistyö- Allianssista, josta käytämme myöhemmin nimeä Allianssin Nuorisovaihto. Luomme myös katsauksen vapaaehtoistyön historiaan. Kansainvälinen vapaaehtoistyö voidaan luonnehtia matkustusmuotona, joten ajankohtaisena aiheena mukana kulkee vapaaehtoismatkailu ja sen merkitys. Teoriaosuus sisältää osuuden asiakastyytyväisyydestä sekä palvelun laadusta. Jokaisen osuuden tarkoitus on antaa taustatietoa ja johdatella lopulliseen tutkimukseen ja sen tuloksiin.

Opinnäytetyön toimeksiantajana toimii Allianssin Nuorisovaihto, joka halusi selvittää asiakkaidensa eli vapaaehtoistyöleirejä järjestävien tahojen tyytyväisyyttä leireihin ja yhteistyöhön heidän kanssaan. Leiri-isännille suunnattua asiakastyytyväisyystutkimusta ei koskaan aikaisemmin ole tehty, joten mahdollisten kehitysideoiden ja puutteiden kartoittaminen oli ajankohtaista. Omakohtainen kokemus kansainvälisestä vapaaehtoistyöstä antoi mielenkiintoa tutkia asiaa lähemmin. Tutkimuksen tavoitteena oli selvittää myös palvelunlaadun toteutumista Allianssin Nuorisovaihdon kansainvälisillä vapaaehtoistyöleireillä.

Tutkimus lähtee liikkeelle siitä, että leiri-isännät ovat Allianssin Nuorisovaihdon asiakkaita, joille vapaaehtoistyöntekijät työskentelevät. Lähtökohtana on, että kansainvälisessä vapaaehtoistyössä osapuolten välillä vallitsee vaihtosuhdejärjestelmä, jossa jokainen osapuoli käyttää toista jollain tapaa hyödykseen. Toisista hyötymisen katsotaan olevan liikkeellepaneva voima. Vapaaehtoistyössä ei siis välttämättä ole kyse suoranaisesta hyväntekeväisyydestä tai vieraanvaraisuudesta. Tutkimuksessa otetaan huomioon tämä vastavuoroisuuden periaate ja siihen sisältyvät motiivit. Asiakastyytyväisyyskysely tehtiin vapaaehtoistyötä järjestävien leiriisäntien näkökulmaan ja heidän kehitystarpeisiinsa pohjautuen. Kyselyn avulla kartoitetaan leirijärjestäjien eli leiri-isäntien tyytyväisyyttä leireihin ja niiden tuomaan hyötyyn. Tarkoitus on auttaa Allianssin Nuorisovaihtoa kehittämään tulevia leirejä ja yhteistyötä leiri-isäntien kanssa.

Tarkoituksena oli tuottaa yritykselle kehitysehdotuksia toimenpiteistä, joilla voisi parantaa palvelun laatua ja siten asiakkaiden tyytyväisyyttä. Tavoite oli saada aikaan sellaisia tuloksia, joita sekä leirien järjestäjät että Allianssi pystyisivät hyödyntämään seuraavia leirejä järjestäessään.

## 2 Tutkimuksen tausta, tavoitteet ja tutkimuskysymykset

Tässä luvussa käsitellään tutkimuksen tekemiseen johtavia syitä ja annetaan taustatietoa tutkimuksen sisältämästä teoriasta. Tutkimuskysymyksien ja teoriaosuuden on tarkoitus johdatella varsinaiseen tutkimukseen ja sen tuloksiin.

### 2.1 Tutkimuksen tausta

Tutkimus aiheen valintaan vaikutti omakohtainen kokemus ja aiheen ajankohtaisuus. Aloitimme opinnäytetyön tekemisen vuonna 2011, joka oli vapaaehtoistyön teemavuosi. Se toteutetaan kaikissa Euroopan Unionin jäsenmaissa. Suomessa teemavuoden toteutusta koordinoi Suomen Nuoriso yhteistyö- Allianssi. Omakohtainen kokemus Allianssin Nuorisovaihdon järjestämiltä kansainvälisiltä leireiltä on hyvin mieleenpainuva ja antoisa kokemus, joten mielenkiinto lähteä tutkimaan tällaisia leirejä Suomessa tuntui hyvin luontevalta ajatukselta.

Vapaaehtoistyö herättää monia eriäviä mielipiteitä ja keskustelua. Käsitteen vapaaehtoistyö voi myös käsittää monella eri tapaa, joten työssä joudutaan selvittämään sen merkitystä ja avaamaan sen alla olevia käsitteitä. Hyvin usein sana vapaaehtoistyö liitetään sosiaalialaan esimerkiksi päihde- tai mielenterveystyöhön, vanhusten avustamiseen tai kansainväliseen avustustyöhön, näitä aiheita ei tässä työssä kuitenkaan käsitellä. Koska vapaaehtoistyö liitetään usein sosiaalialaan, oli tiedon etsiminen välillä haastavaa. Opinnäytetyössä keskitytään kansainvälisen vapaaehtoistyöleirien järjestämisen tuomiin hyviin ja huonoihin puoliin, motiiveihin ja yritetään parantaa leirien järjestämistä ja yhteistyötä leirien järjestäjätahojen kanssa.

Vapaaehtoismatkailu on kasvava matkustusmuoto varsinkin nuorten keskuudessa. Monet nuoret haluavat matkustaa, oppia uusia kieliä, saada uutta kokemusta ja kaiken tämän he haluavat usein toteuttaa edullisesti, koska rahaa nuorilla ei välttämättä ole paljon. Usein nuoret ovat vielä opiskelijoita, silloin aika ja raha ovat rajallisia, joten tällainen kahden viikon vapaaehtoismatkailu, jossa työtä vastaan tarjotaan majoitus, on mitä todennäköisin mahdollisuus nuorelle. Pidemminkin ajan vapaaehtoismatkailu on suosittua ja projekteja järjestetään ympäri maailmaa. Kasvavana matkustusmuotona tällainen vapaaehtoismatkailu on todella mielenkiintoinen tutkimusaihe.

### 2.2 Tutkimuksen tavoitteet ja tarkoitus

Tutkimuksen tavoite on mitata palvelun laatua asiakastyytyväisyystutkimuksen pohjalta. Asiakkaat ovat tässä tutkimuksessa vapaaehtoistyöleirien järjestäjätahot Suomessa, joille AI-



lianssin Nuorisovaihto järjestää vapaaehtoistyöntekijät ulkomailta. Kyseessä on siis kansainvälisten vapaaehtoistyöleirien järjestäjien tyytyväisyyden mittaus kyselyn avulla.

Varsinainen tehtävä oli Allianssin Nuorisovaihdon kautta saatu toimeksianto selvittää heidän asiakkaidensa eli leirin järjestäjien yleistä tyytyväisyyttä leireihin ja yhteistyöhön Allianssin Nuorisovaihdon kanssa. Tutkimuksen tavoite on saada sellaisia tuloksia, joista Allianssin Nuorisovaihto voi hyötyä uusia leirejä järjestäessään

### 2.3 Tutkimuskysymykset

Teoriaosuuden tarkoitus on johdatella varsinaiseen tutkimukseen antamalla tietoa käsittelyssä olevista aiheista. Sanalla teoria on alunperin tarkoitettu tarkastelemista ja katsomista. Teorialla ohjataan uutta tietoa ja jäsennetään tutkimukseen kerättyä aineistoa. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2004, 132-135.)

Tämän tutkimuksen teoriaosuus koostuu vapaaehtoistyöstä, vapaaehtoismatkailusta, asiakastyytyväisyydestä, palvelun laadun merkityksestä. Lähdeaineisto kerättiin kirjallisista sekä sähköisistä lähteistä. Teoriaosuudessa tuodaan esille asioita, joita ymmärtämällä päästään lopulliseen tutkimukseen, se toimii kommunikaation helpottajana varsinaiseen tutkimukseen ja sen tuloksiin.

Teoriaosuuden antaman tiedon pohjalta tehtiin tutkimuskysymyksiä joilla selvitetään leirijärjestäjien tyytyväisyyttä järjestettyihin leireihin, leirillä tehtyyn työhön, käytännön asioihin sekä yhteistyöhön Allianssin Nuorisovaihdon kanssa. Palvelun laadun selvittämiseksi vastaajia pyydettiin arvioida edellämainittuja asioita ja yhteistyön laatua Allianssin kanssa. Tutkimuskysymykset ovat. Onko palvelun laatu toteutunut vapaaehtoisilla työleireillä? Ovatko asiakkaat tyytyväisiä yhteistyöhön Allianssin Nuorisovaihdon kanssa? Mitä voisi parantaa ja missä asioissa on kohdattu ongelmia?

## 3 Vapaaehtoistyö

Vapaaehtoistyö sekä vapaaehtoistoiminta ovat laajoja käsitteitä, joista on tehty monia eri määritelmiä. Käsite vapaaehtoistyö voi painottaa yksilön omaa vapaata tahtoa ratkaista toimintaansa. Vapaaehtoistyön käsite on yksilöiden tai ryhmien konkreettisesti toteuttamaa toimintaa, mutta tätä toimintaa organisoivien järjestöjen työtä kutsutaan vapaaehtoistoiminnaksi. (Eskola & Kurki 2001, 16.)

Tampereen Yliopiston työryhmä on vuonna 1997 tehnyt määritelmän vapaaehtoistyöstä, jonka mukaan "Vapaaehtoistyö on osallistumista vuorovaikutukseen perustuvaan organisoituun auttamis- ja tukitoimintaan, joka tähtää henkisen ahdingon lievittämiseen tai elinoloihin liittyvän puutteen korjaamiseen. Vapaaehtoistyötä ei tehdä taloudellisena yritystoimintana, palkkatyönä eikä erityisenä harjoitteluna, vaan tehtävään valmennusta saaneen auttajan motiivi pohjautuu ajatukseen, että hän voi olla avuksi ja oppii jotakin tärkeää. Myös tällaiseen toimintaan liittyvät tukitehtävät kuuluvat vapaaehtoistyön piiriin." (Eskola & Kurki. 2001,10.)

Vapaaehtoistyötä voidaan tehdä jonkin yrityksen tai järjestön toimesta vaikka toiminta onkin omaehtoista. Työllä voidaan sekä auttaa ihmisiä että yhteisöjen toimivuutta. Työssä ei edellytetä ammattikoulutusta eikä se myöskään korvaa ammatillista työtä. Tärkeää vapaaehtoistyössä on itsensä kehittäminen, uuden oppiminen ja henkinen kasvu. (Vareskeskus.)

Euroopan talous- ja sosiaalikomitean lausunnossa (2006/C 325/13) todetaan, että vapaaehtoistoiminnan tulee edellyttää Euroopan Unionin jäsenvaltioissa asetetut kolme perusedellytystä, jotta se luokitellaan vapaaehtoistoiminnaksi. Ensimmäinen edellytys on, että vapaaehtoistoimintaan osallistutaan vapaasta tahdosta ja oma-aloitteisesti. Toinen edellytys on, että toiminnasta ei makseta palkkaa ja kolmanneksi tavoitteena on toimia muiden kuin oman perheen jäsenten tai muiden yhteiskunnallisten ryhmien hyväksi ja hyödyttää tällä tavoin yhteiskuntaa. (Vareskeskus.)

### 3.1 Kansainvälinen vapaaehtoistyö

Kansainvälinen vapaaehtoistyö ei juurikaan eroa vapaaehtoistyön määritelmästä. Työnkuva voi olla sama, mutta työtä tehdään kotimaan ulkopuolella. Monet vapaaehtoistyötä järjestävät organisaatiot järjestävät kansainvälisiä vapaaehtoistyöleirejä ja projekteja ulkomailla. Maailmanvaihto ry:n mukaan tällaisten ohjelmien tarkoituksena on luoda ruohonjuuritasolla ymmärrystä sekä kontakteja eri uskonnoista ja kulttuureista tulevien ihmisten välille. Maailmavaihto ry pyrkii oikeudenmukaisuuteen ja vastuuseen niin kansainvälisellä kuin yksilölliselläkin tasolla. (Maailmanvaihto ry 2010.)

Kansainvälinen vapaaehtoistyö voi tulla jopa kalliiksi itse vapaaehtoiselle, koska monesti hän joutuu itse kustantamaan matkansa kohteeseen ja kohteen sisällä. Ruoka ja majoitus kuuluvat yleensä vapaaehtoistyöohjelmaan. Kansainvälisillä vapaaehtoistyöleireillä joutuu yleensä maksamaan leirin järjestävälle organisaatiolle ohjelmamaksun. Osassa vapaaehtoistyöprojekteista voidaan pyytää vielä lisämaksua, joka menee oppimateriaalin tai kulujen maksamiseen. (Nuorisovaihto 2010a.)

### 3.2 Motiivit vapaaehtoistyössä

Motiivit ovat meitä ohjaavia tunteita uskomuksia ja tavoitteita. Psykologiassa motiiveilla viitataan sisäisiin ja ulkoisiin tekijöihin, jotka saavat ihmiset liikkeelle. Motiiveja voidaan siis kutsua liikkeellepaneviksi voimiksi, joiden avulla ryhdymme toimimaan. Vapaaehtoistyön takana on voi olla monenlaisia motiiveja. Vapaaehtoistoimintaa tutkittaessa on tärkeää huomata, että organisaatioiden toimintaa ohjaa useat päämäärät ja erilaiset motiivit. (Nylund & Yeung 2005, 84-86.)

Suurimpia motivaatiotekijöitä vapaaehtoistyössä ovat saaminen ja antaminen. Saamisen ja antamisen periaatetta kutsutaan vastavuoroisuudenperiaatteeksi, jolloin kumpikin osapuoli hyötty jollain tasolla toisistaan. Vastavuoroisuudenperiaate toimii vapaaehtoistyössä, kun annat itse jotain niin saat jotain takaisin. Suoranainen halu auttaa ilmenee haluna olla hyödyllinen sellaisille, jotka todella apua tarvitsevat. Osalle ihmisistä vapaaehtoistyö voi olla luonnollinen tapa elää auttaakseen muita. Vapaaehtoistyö voi olla osa omaa henkilökohtaista kasvuprosessia sekä uusien asioiden opettelua. Se tarjoaa mahdollisuutta itsensä toteuttamiseen eri osa-alueilla. Omaa henkistä hyvinvointia ja sosiaalisia vuorovaikutustaitoja voidaan edistää vapaaehtoistyöllä. Nykyään vapaaehtoistyö on liitetty uusien kokemusten etsimiseen. (Nylund & Yeung 2005, 109-117.)

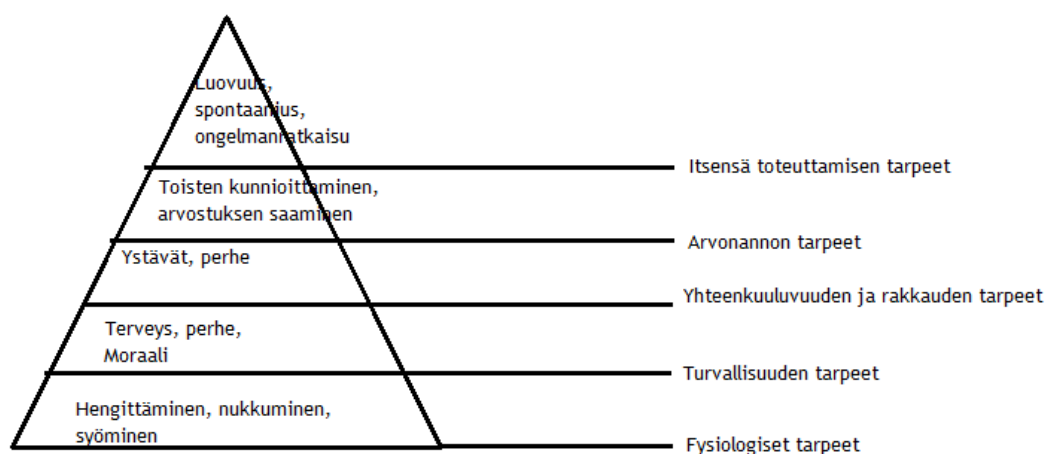
#### 3.2.1 Tutkimuksia suomalaisten motiiveista vapaaehtoistyössä

Anne Birgitta Yeung on tehnyt tutkimuksen suomalaisten osallistumisesta ja asennoitumisesta vapaaehtoistyöhön. Tutkimuksen tuloksena saatiin selville tekijöitä, jotka motivoivat vapaaehtoistyöhön. Naisilla motiiveista korostuivat auttamishalu, sekä into oppia uusia asioita ja saada uusia ystäviä. Miehiä vapaaehtoistyöhön innostivat ystävien ja tuttavien vaikutus, sekä halu käyttää ylimääräinen aika johonkin hyödylliseen. Miehet kokivat kansalaisvelvoitteeksi. Suomessa maaseudulla vapaaehtoistyöhön motivoidutaan mm. kansalaisvelvoitteen tunteesta, kun taas suurimmissa kaupungeissa motivaatiota ohjaa auttamishalu. Tutkimuksessa ilmeni, että suomalaisten tekemän vapaaehtoistyön motiivit ovat epäitsekkäämpiä eli altruistisempia kuin muiden eurooppalaisten motiivit. (Kansalaisfoorumi 2004.)

Suomalaiset ovat kiinnostuneita ja valmiita osallistumaan erilaisiin auttamis- ja vapaaehtoistoihin. Suomalainen altruismikulttuuri on vaatimattomuuden ihanteen sävyttämää. Tällä tarkoitetaan epäitsekästä toimintaa muiden auttamiseksi. Suomalaiseen luonteeseen kuuluu tietynlainen jurous ja kriittisyys. Oikea rekrytointi vapaaehtoistoiminnan parliin on tärkeää, sillä suomalaiset ovat varsin valikoivia sen suhteen keitä he ovat valmiita auttamaan. (Pessi & Saari 2008, 88-89, 129.)

### 3.2.2 Lähtijöiden ja järjestäjien motiivit

Vapaaehtoistyöntekijöiksi lähtevillä motiivit voivat olla hyvinkin erilaisia. Anne Birgitta Yeung tutkimuksessaan vapaaehtoistyöntekijöiden motiiveista, on käyttänyt Maslowin tarvehierarkiaa hyödykseen. Maslow'n tarvehierarkiassa (kuvio 1) ensimmäisenä ovat fysiologiset perustarpeet, jonka jälkeen tulevat turvallisuuden ja läheisyyden tarve ja viimeisenä arvostuksen sekä itsensä toteuttamisen tarpeet. Maslowin mukaan ihmisen tulee saada tyydytettyä alempana olevat tarpeet ensin motivoituakseen seuraavista asioista. Tutkimuksen tuloksena Yeung on jakanut motiivit neljään eri ryhmään: kokeilunhalu, auttaminen, tekemisen kaipuu sekä ryhmän kaipuu. (Kansalaisareena.)



Kuvio 1: Maslowin tarvehierarkia. (Biz-Development, 2009.)

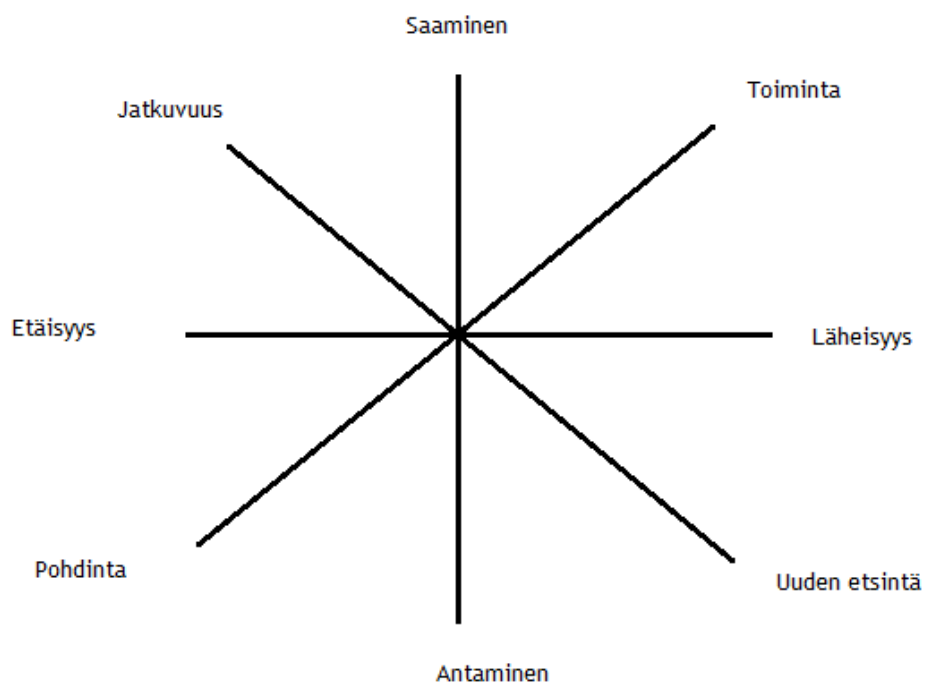
Vapaaehtoismatkailijoiden motiiveista on tehty monia tutkimuksia, eivätkä ne ole aina yksiselitteisiä. Motivaationtekijät voivat muuttua elämän aikana muutosten myötä. Stephen Wearing on tehnyt tutkimuksen sademetsään liittyvästä vapaaehtoistyöprojektista ja siihen liittyvistä motivaatiotekijöistä. Tuloksena osallistujien motiiveja kuvaa hyvin yhden osallistujan tuntemus siitä kuinka työ ympäristön ja yhteisön hyväksi on hänelle tärkeää, mutta alkuperäiset syyt työhön ovat kuitenkin itsekkäitä ja henkilökohtaisia. Lopputuloksena on kuitenkin hyvä mieli siitä, että on saanut jotain hyvää aikaan. Tutkimuksien mukaan lähtökohtana ovat siis omat henkilökohtaiset ja itsekkäät syyt. (Swarbrooke & Horner 2007, 55; Wearing 2002, 70. )

Vapaaehtoistyöhön lähtevät haluavat usein kokea jotain uutta ja haastavaa. Motiivina voi olla kielitaidon parantaminen ja eri kulttuureihin tutustuminenkin, jos kyseessä on kansainvälinen vapaaehtoistyö. Vapaaehtoistyöleirit voivat tarjota yhdistelmän työtä ja huvia. Ne ovat erin-

omainen tapa tutustua uusiin maihin ja ihmisiin sekä tehdä samalla hyödyllistä työtä paikallisen yhteisön hyväksi. (Nuorisovaihto 2010b.)

Vapaaehtoistyötä järjestävillä motiivit voivat olla hyvinkin samankaltaisia kuin työtä tekeville. Työpaikan järjestävä organisaatio saattaa periä osallistumismaksun vapaaehtoistyöntekijältä. Esimerkiksi Allianssin Nuorisovaihto ottaa kansainvälisille vapaaehtoistyöleireille osallistujilta 120 euron leirimaksun, johon kuuluu leiripaikan järjestäminen ja muita etuja. Motiivina ei kuitenkaan ole välttämättä raha. Leirin järjestämiseen voidaan tarvita useampiakin eri tahoja. Paikallinen seurakunta tai nuorisoseura voi omalla paikkakunnallaan järjestää vapaaehtoistyötä isomman organisaation kuten Allianssin Nuorisovaihdon avulla. Paikallinen seurakunta ei kuitenkaan hyödy työstä rahallisesti vaan saa tietyn työn tehtyä vapaaehtoisten avulla. Leiriohjaajat ovat aina vapaaehtoisia, joille ei makseta palkkaa, joten motiivit työhön voivat olla samanlaisia kuin itse työtä tekevillä vapaaehtoisilla. Motiivit ovat kuitenkin yksilöllisiä, joten jokaisen ihmisen motiivit voivat poiketa toisistaan. (Nuorisovaihto 2010a.) Vapaaehtoistyöleirejä järjestävät leiri-isännät ovat itsekin vapaaehtoistyöntekijöitä, jotka tekevät tätä työtä leirien järjestämiseksi ilman palkkaa ja samat motiivit ohjaavat heitä. Omat arvot ohjaavat vapaaehtoistyöhön ryhtymistä ja niiden mukaan toimitaan.

Anne Birgitta Yeung on tehnyt timanttimalin (kuvio 2), jonka tarkoitus on ymmärtää vapaaehtoistoimijoiden motivaatiotekijöitä yksilöllisten kokemuksen sekä toiminnan kautta. Vapaaehtoistoimijoilla tarkoitetaan nyt vapaaehtoistyön järjestäjiä esimerkiksi kirkollisten yhdistysten vapaaehtoisia, joita käytettiin timanttimalin tutkimuksen tekemiseen. (Nylund & Yeung 2005, 105-106.) Timanttimalia voidaan käyttää selvittämään kansainvälisten vapaaehtoistyöleirien järjestäjien motiiveja, koska heidät luokitellaan vapaaehtoistoimijoiksi.



Kuvio 2: Vapaaehtoistoiminnan timanttimalli (Yeung 2005, 107).

### 3.3 Matkailu ja vapaaehtoistyö

Matkustaessa matka tehdään muussa kuin ansaitsemismielessä (Pesonen 2006, 7.) Tämä kuvaa hyvin myös vapaaehtoistyötä, jossa ei ansaita rahallista korvausta työstä. Työssäkäyvät ihmiset voivat harjoittaa matkailua vapaaehtoistyön muodossa esimerkiksi vuorotteluvapaanaikana, jolloin omaa ammattitaitoa voi viedä sellaisiin kohteisiin missä sitä tarvitaan. Opiskelijat voivat harrastaa matkailun ohessa vapaaehtoistyötä välivuoden tai loman aikana. Vapaaehtoistyö on uusi ja kasvava matkustusvaihtoehto, niin nuorille kuin vanhemmillekin ihmisille.

#### 3.3.1 Matkailun käsite

Tilastokeskus on tehnyt määritelmän matkailusta, jonka mukaan se on toimintaa, jossa lähdetään tavanomaisen elinympäristönsä ulkopuolella ja oleskellaan siellä yhtäjaksoisesti korkeintaan yhden vuoden ajan. Matkan tarkoitus on vapaa-ajanvietto tai liikematka. (Tilastokeskus 2011.) Vuoristo on kuvannut matkailua lähtö- ja kohdealueiden palvelujen sekä matkustavan henkilön yhteistyönä. Matkustaessaan vieraalla paikkakunnalla ihminen käyttää monia eripalveluja, kun näitä palveluja käyttää useampi ihminen matkallaan niin niitä voidaan kutsua matkailupalveluiksi. Paikalliset ihmiset voivat kuitenkin käyttää samoja palveluita, joten tiukkaa rajausta ei voida vetää tavallisten palveluiden ja matkailupalveluiden välille. (Vuoristo 2000, 20-23; Ylikorpi 1993,6.)

Sanaa turismi voidaan käyttää matkailu sanan synonyyminä, mutta matkailu sana viittaa suoraan liike- ja vapaa-ajan matkustamiseen, kun taas sana turismi viittaa suoraan vapaa-ajanmatkustamiseen. Matkailussa viivytään tai matkustetaan väliaikaisesti oman asuinpaikan ulkopuolella, ulkomailla tai maanrajojen sisäpuolella. Matkaa ei tehdä kuitenkaan ansaitsemismielessä. (Pesonen, 2006, 7.)

### 3.3.2 Vapaaehtoistyömatkailu

Vapaaehtoistyömatkailu on matkailumuoto, jossa matkailu yhdistetään työn tekemiseen, josta ei kuitenkaan saada rahallista korvausta. Se on matkailua, jossa ollaan tavanomaisen elinympäristön ulkopuolella ja olennaisena osana matkaa tehdään vapaaehtoistyötä jonkin organisaation, ihmisen tai yhteisön hyväksi. Vapaaehtoistyömatkailu on yhdistelmä matkailun peruselementtejä ja vapaaehtoistyötä kohteessa. (Voluntourism 2011.)

Turistina oleminen on keskeinen osa länsimaista yhteiskuntaa ja matkailulla on osuus elämässä, työssä, opiskeluissa ja vapaa-ajassa. Matkustamiselle on tullut halvempia vaihtoehtoja ja siitä on tullut entistäkin helpompaa. Uudelle sukupolvelle matkustamisesta on tullut arkipäivää ja useat nuoret suorittavat vaihtovuoden ulkomailla sekä muuttavat yhä useammin asumaan kotimaansa ulkopuolelle. Nuoret etsivät jatkuvasti uusia elämyksiä ja matkustamisesta on tullut heille elämäntapa. Perinteisen pakettimatkailun sijaan uusi sukupolvi on jo keksinyt reppumatkailun, jossa matkalla etsitään jotain henkilökohtaista ja koskematonta. Viime vuosina puheenaiheena ovat olleet ekologisuus ja kestävä matkailu. Monet ovat yhdistäneet kantaa sekä vastuuta ottavan elementin matkailuun, jota he harjoittavat vapaaehtoistyön muodossa osana matkaa. (Viljanen 2008, 5.)

Vapaaehtoismatkailua voidaan luonnehtia suhteellisella lyhytaikaisuudella, elämyksellisyydellä ja usein mukana on joku kaupallinen toimija ja tai järjestö. Vapaaehtoismatkailussa osana matkaa tehdään vapaaehtoistyötä, esimerkiksi lyhytaikaista avustustyötä lapsien parissa tai kunnostustöitä maaseudulla. (Viljanen 2008, 2.) Suurin osa vapaaehtoismatkailua harrastavista on 18-25-vuotiaita nuoria aikuisia. Nuorilla tällainen matkailu tähtää usein itsenäistymiseen ja itsensä kehittämiseen. Tulevaisuuden työnantajat arvostavat kansainvälistä vapaaehtoistyötä ja sen tuomaa kulttuurituntemusta sekä kielitaitoa. Tutkimusten mukaan nuoren täytyy päästä irtautumaan normaalista elinympäristöstään ja vanhemmistaan selvittääkseen mitä hän haluaa sekä itsenäistymään. Vapaaehtoismatkailu on nuorelle tapa irtautua normaalista arjesta. (Novelli 2005, 185; Wearing 2002, 10.)

Vapaaehtoistyön yhdistäminen lomaan on helppoa ja tuo mahdollisuuden kokea sellaista mitä tavallisella aurinkolomalla ei tulisi koettua. Vapaaehtoistyömatkailun tarjonta on laaja ja

monet ihmiset haluavat auttaa kohdemaita muilla keinoilla kuin tuomalla turismia ja rahaa kohteeseen. Vapaaehtoistyömatkustamista tarjoavat matkatoimistot sekä erilaiset järjestöt. Kansainvälisen vapaaehtoistyöjärjestön mukaan vapaaehtoistyö on nyt nouseva ilmiö ja pitkäaikaisvapaaehtoisuus on suositumpaa kuin lyhytaikainen. (MTV3 matkailu.)

#### 4 Kansainvälinen vapaaehtoistoiminta Suomessa

Tässä luvussa käsitellään vapaaehtoistoimintaa Suomessa eri aikoina ja perehdytään tarkemmin eri järjestöihin, jotka harjoittavat jollain tapaa vapaaehtoistoimintaa Suomessa. Vapaaehtoistoinnalla on Suomessa pitkä historia, jota ovat muovanneet aina ajanjakson tapahtumat ja olosuhteet. Tällä hetkellä suomalaiset järjestöt ja yritykset, jotka toimivat vapaaehtoistoinnin saralla, pyrkivät tarjoamaan erilaisia mahdollisuuksia tehdä vapaaehtoistyötä, jotta mahdollisimman moni voisi osallistua siihen. Myös Euroopan unioni kannustaa ihmisiä vapaaehtoistoinnin pariin monin eri tavoin.

##### 4.1 Katsaus historiaan

Suomessa on ollut vapaaehtoistoimintaa läpi sen historian. Ihmiset ovat auttaneet toisiaan, ja hoitaneet paikallisia asioita vapaaehtoisuuden pohjalta. Esimerkiksi talkoot, naapuriapu, vaapaalokunnat, järjestöjen toiminnan pyörittäminen, kerhojen ohjaus, diakoniatyö ja sairaitten sekä kehitysvammaisten auttaminen kuuluvat laajaan vapaaehtoistoinnin kirjoon. Tässä luvussa teemme katsauksen vapaaehtoistyön historiaan.

1700-luvun lopulla alettiin puhua kansalaistoiminnasta. Sen ytimen suureksi osaksi muodostaa vapaaehtoistyö. 1700-luvun lopulla perustettiin erilaisia seuroja, muun muassa kirjallisuus-, ja musikaaliseuroja. 1880-luvulla kansalaistoiminta oli levinnyt ympäri Suomen, ja myös voimistelu- ja urheiluliike rantautui Suomeen. Suomen kansalaistoiminnan punaisena lankana pidettiin kansalaisideaa. Se kasvatti suomalaisia, loi kansallistunnetta ja opetti ihmisiä hoitamaan yhteisiä asioita. Yhteiskunnan kehittyessä kansanliikkeet alkoivat jakaantua entistä enemmän Suomelle tyypillisiksi kansalaisjärjestöiksi. 1900-luvulla sotien jälkeen alkoi Suomessa jälleenrakentaminen ja toimintaa riitti tällöin myös eri kansalaisjärjestöille. 1970-luku oli vahvaa yhteiskunnallisten järjestöjen aikaa, kun eri puolueet ja opiskelijayhdistykset toimivat vireästi. 1980-luvulla kansalaistoiminta irtautui kytkennöistä poliittisiin järjestöihin. 1990-luvun lopulla ja 2000-luvun alussa Suomeen tuli uusia kansainvälisiä liikkeitä. (Harju 2003, 24-28, 123.)

Vuosi 2011 on ollut Euroopan vapaaehtoistoinnin vuosi. Sen kunniaksi on mm. Internetiin perustettu sivusto tuntitili.fi, jonka avulla voi selvittää, millainen vapaaehtoistyö voi sopia



kenellekin. (Tuntitili, 2011). Euroopan vapaaehtoistoiminnan vuoden aikana on pyritty tuomaan esille vapaaehtoistyön yhteiskunnallista merkitystä ja kannustettu ihmisiä osallistumaan siihen. Komission mukaan vapaaehtoistyöstä hyötyvät kaikki, sille se lujittaa yhteiskuntaa ja samalla vapaaehtoiset oppivat uusia taitoja. Euroopan vapaaehtoistoiminnan vuoden tavoitteena on ollut kannustaa yhä useampia mukaan vapaaehtoistyöhön, helpottamalla toimintaan osallistumista, palkitsemalla vapaaehtoisia, parantamalla vapaaehtoistoiminnan laatua ja tekemällä vapaaehtoistoiminnan merkitystä tutuksi. (Euroopan Komissio 2011.)

Viimeisten vuosien aikana vapaaehtois- ja kansalaistoiminta on puhuttanut Suomen kansalaisia ja eri alojen ammattilaisia, päättäjiä ja tutkijoita. Keskustelu on usein liittynyt ammattilaisten ja vapaaehtoisten työnjakoon siihen, mikä on kenenkin velvollisuus, vastuu ja mikä työ kenellekin kuuluu. Kansalaistoiminta on nähty mahdollisuutena vähentää jopa julkisia palveluja. Suomi mainitaan usein vapaaehtoistoiminnan kehitysmaana, vaikka olemme kuitenkin vapaaehtoistoiminnan aktiivitasossa hyvää eurooppalaista tasoa. Yhteisvastuu ja auttamisen halu ovat Suomessa voimissaan tänäkin päivänä, vaikka eivät enää niin voimakkaina kuin muutama kymmenen vuotta sitten. (Nylund & Yeung 2005, 13-14.)

#### 4.2 Vapaaehtoistyön toimijat Suomessa

Suomessa on monia vapaaehtoistoimintaa harjoittavia organisaatioita, joista jokaisella on yksilöllinen tapa toimia. Jokaisella on myös omat heikkoudet ja vahvuudet, ja ne toimivat viitekehyksensä pohjalta ja vaikuttavat omalla tavalla yhteiskunnalliseen kokonaiskehitykseen. (Harju 2003, 43.)

Suomen Punainen Risti on yksi suurimmista järjestöistä Suomessa, joka tarjoaa monenlaista apua sekä kotimaassa että ulkomailla. SPR:n kautta voi vapaaehtoisesti lähteä vaikka avustustyöntekijäksi ulkomaille, ruveta ystäväksi sitä kaipaavalle tai kerätä rahaa Suomessa lipaske-räyksellä, eri auttamiskohteiden hyväksi. (SPR 2011.) Internetissä toimii sivusto, Suurella Sydämellä, jonka tarkoituksena on välittää vapaaehtoistyötä. Tätä sivustoa ylläpitää evankelis-luterilaisten seurakuntien verkosto. Sen toiminta-ajatuksena on lähimmäisen auttaminen ja palvelu. Sivuston tarkoituksena on tarjota vapaaehtoisille mahdollisuus auttaa palvelun tarvit-sijoita ja koota yhteen eri paikkakuntien auttamistyötä. (Suurella Sydämellä 2011.)

Yksi suurimmista kansainvälisten vapaaehtoistyöleirien järjestäjistä on Kansainvälinen vapaaehtoistyö ry eli KVT. KVT on rauhanjärjestö, jonka tarkoituksena on edistää rauhaa ja tasa-arvoa. KVT:n pääasiallinen toiminta on sekä kansainvälisten työleirien järjestämistä Suomessa että vapaaehtoisten välittämistä ulkomaisille leireille. KVT kuuluu kansainväliseen rauhanjärjestöön Service Civil Internationaliin, jolla on jäsenjärjestöjä ympäri maailmaa. (KVT 2011.)

Maailmanvaihto ry - ICYE Finland sekä lähettää vapaaehtoistyöntekijöitä Suomesta ulkomaille että vastaanottaa Suomeen vapaaehtoistyötä tekemään haluavia. Maailmanvaihdolla on Suomessa isäntäperheitä ja erilaisia työyhteisöjä, joihin vapaaehtoistyöntekijöitä sijoitetaan. ICYE on yksi vanhimmista nuorisovaihtoa tekevistä järjestöistä maailmassa. Se on voittoa tavoittelematon järjestö, joka toimii yli 30 maassa. Suomen ICYE vastaanottaa ja lähettää 30-40 nuorta vuosittain. (Maailmanvaihto ry-ICYE-Finland 2011.) Myös Euroopan Unionin nuorten komissio tarjoaa vapaaehtoistyöohjelmia ympäri maailmaa 18-30-ikäisille nuorille. Vapaaehtoisia lähetetään työskentelemään erilaisiin projekteihin, jotka voivat kestää jopa yli 12 kuukautta. (European Commission, Youth 2011.)

Suomessa on lukuisia järjestöjä tai yrityksiä, joiden välityksellä tai avulla voi lähteä vapaaehtoistyöhön mukaan monella eri tavalla. Myös hyvin monet seurakunnat ovat mukana vapaaehtoistoiminnassa. Kirkon ulkomaanapu tarjoaa muun muassa mahdollisuuden tehdä vapaaehtoistyötä Suomessa. Kirkon ulkomaanavulla on tarjolla monia mielenkiintoisia vaihtoehtoja vapaaehtoistoiminnan tekemiseen. (Kirkon ulkomaanapu 2011.) Myös Pelastakaa Lapsen järjestön kautta voi esimerkiksi tarjota apuaan tukiperheenä tai vaikkapa Chat-päivystäjänä, ja näin osallistua vapaaehtoistoimintaan (Pelastakaa Lapset 2011). Yksi mielenkiintoinen vapaaehtoishjelma on etvo, etelän vapaaehtoishjelma. Se on perustettu vuonna 1995 nimellä Nuorten kehitysmaavaihto-ohjelma, perustajinaan Suomen nuorisoyhteistyö Allianssi, Kansainvälinen vapaaehtoistyö KVT, Maailmavaihto ICYE, Suomen Tinku ja Kehitysyhteistyön palvelukeskus KEPA. Myöhemmin nimi vaihtui etelän vapaaehtoishjelmaksi ja se siirtyi KEPA:n hallinnoitavaksi. Etelän vapaaehtoishjelman tarkoitus on luoda omakohtaista kokemusta kehityksensä arjesta ja mahdollisuutta työskennellä paikallisissa järjestöissä. Ohjelmaa kehitetään edelleen ja sinne haetaan vuosittain erillisellä lomakkeella. (Etvo 2011.)

#### 4.3 Allianssi

Allianssi ry on valtakunnallinen nuorisotyön palvelu- ja vaikuttajajärjestö. Allianssi ry on poliittisesti ja uskonnollisesti sitoutumaton edunvalvoja ja sen jäseninä on 117 valtakunnallista nuoriso- tai kasvatustalalan järjestöä. Yhdistyksestä käytetään englanninkielistä nimeä Finnish Youth Co-operation Allianssi. Kotipaikkana Allianssilla on Helsinki, ja toimialueena koko maa. (Alli 2001a.)

Allianssi perustettiin 2.11.1992 kolmen nuorisotyön palvelujärjestön työn jatkajaksi. Nuorisotyön Keskusten, Kansalaiskasvatuksen keskuksen ja Suomen nuorisojärjestöjen Yhteistyöjärjestön yhteistyö tiivistyi 1990-luvun alussa ja se johti lopulta siihen, että järjestöt yhdistyivät ja vaihtoivat nimekseen Allianssi. Parikymmenen toimintavuoden aikana mukaan on tullut monia uusia asioita, kuten monikulttuurisuustyö ja nuorisovaihto. Allianssin toiminnan painopistealueiksi ovat muodostuneet kansallinen ja kansainvälinen vaikuttaminen sekä kehittämis-

ja palvelutoiminta. (Alli 2011b.) Allianssissa on kaksi jaostoa: Kansainvälisen politiikan jaosto sekä kansalaistoiminnan ja nuorisotyön jaosto. Jaostoihin haetaan ja sen jäsenyys on luottamustoimi. Tällä hetkellä näistä ensimmäisellä on 19 jäsentä ja jälkimmäisellä yhdeksän jäsentä. Allianssissa toimii myös erilaisia ryhmiä, kuten kirjastotoimikunta ja monikulttuurisuustyöryhmä. (Alli 2001c.)

Allianssille on laadittu strategia vuosille 2007-2010. Strategian mukaan sen toiminta ajatuksena on olla nuorisoalan etuja palvelujärjestö, joka mahdollistaa yhteisön ja kohtaamisen. Allianssi pyrkii lisäksi olemaan vaikuttaja ja toimialansa tehokas tiedon löytäjä ja välittäjä. Viisiokseen Allianssi on määritellyt olevansa nuorisoalan luova suunnannäyttäjä, vahva viestinviejä sekä luotettava toimialan yhdistäjä. (Alli 2011d.) Allianssilla on monia erilaisia kehittämishankkeita, joille se kehittää nuorisoalaa. Avartti on 14-25-vuotiaiden kansainvälinen harrastusohjelma. Vuosittain siihen osallistuu jopa miljoona nuorta yli 130 maassa. Ohjelmassa voi hyödyntää vanhoja harrastuksia tai aloittaa uusia. Siinä osallistuja kehittää ja testaa taitojaan sekä asettaa itselleen tavoitteita ja kilpailee itsensä kanssa. Saavutettuaan asettamansa tavoitteet osallistuja saa tunnustuksen. Avartti on Suomessa opetus- ja kulttuuriministeriön kehittämishanke ja kuuluu Allianssin palveluihin. (Alli 2011e.)

Allianssi on mukana nuorisotoimialan edustajana myös Kolmas lähde -hankkeessa, joka koordinoi Euroopan sosiaalirahaston ohjelmakautteen 2007-2013 kuuluvaa valtakunnallista kehittämisohjelmaa ”Kulttuuri-, liikunta- ja nuorisoalan kolmas sektori hyvinvointipalvelujen tarjoajana”. (Alli 2011f.) Suomen nuorisoyhteistyö Allianssi ry toimii Suomen kansallisena nuorisokomiteana, jossa se edustaa suomalaista nuorisotoimintaa ulkomailla. Se vaikuttaa ja edustaa useissa nuorisotyön eurooppalaisissa rakenteissa mm. European Youth Forum ja European Youth Information. Lisäksi se tekee yhteistyötä Pohjoismaiden neuvoston, Euroopan neuvoston, Euroopan unionin ja YK:n kanssa. Suomalaisen nuorisotoiminnan valmiuksia kehitetään nuorisovaihdon, opintovierailujen kielikurssien ja kansainvälisten foorumien avulla. Allianssi on myös mukana EU:n nuorisotoimintaohjelman kansallisessa päätöksenteossa, sekä suunnittelussa että kehittämisessä. Allianssin kansainvälistä toimintaa suunnittelee ja toteuttaa kansainvälisen politiikan jaosto, johon kuuluu 19 eri jäsenjärjestöä, ja kunnallisen nuorisotyön edustajaa. (Alli 2001g.)

#### 4.3.1 Leirit Suomessa ja niiden tavoitteet

Allianssin nuorisovaihto järjestää Suomessa vuosittain 10-20 kansainvälistä vapaaehtoistyöleiriä, yhteistyökumppaneinaan kunnalliset nuorisotoimet, paikalliset yhdistykset ja muut yleishyödylliset toimijat. (Alli 2011h.) Allianssin kansainvälisillä työleireillä on tavoitteena kansainvälisen suvaitsevaisuuden ja ymmärryksen lisääminen sekä mahdollisuus erilaisten kulttuurien kohtaamiseen. Leiritoiminnan tavoitteena on myös rohkaista ihmisiä tekemään

vapaaehtoistyötä. Etuna leireillä on mahdollisen uuden kielen oppiminen ja käytännön kielitaidon käyttö monikulttuurisessa ryhmässä. (Nuorisovaihto2011b.)

Allianssi pyrkii järjestämään jokaiselle kansainväliselle työleirille vapaaehtoisen leiriohjaajan. Leiriohjaaja toimii yhteyshenkilönä leiri-isännän ja leiriläisten välillä. Leiri-isännältä Allianssi odottaa kykyä vastata työleirin majoituksen ja ruokailujen järjestämisestä, sekä kustannuksista. Hyvin usein majoituspaikkana on toiminut koulu, mökki, nuorisotalo tai leirikeskus. Ruokailu voidaan järjestää kohteeseen sopivammalla tavalla. Kustannuksia leiri-isännälle muodostuu lähinnä leiriläisten ruokailuista ja vakuutuksista, sekä mahdollisesti majoituksesta. Leiri-isännän on myös tehtävä leirille työsuunnitelma, ja ohjattava työtä niin, että se etenee suunnitelman mukaisesti. Työleiri tarjoaa leiri-isännälle ja leirin järjestävälle taholle sekä muille paikallisille mahdollisuuden tutustua eri maista tuleviin vapaaehtoiisiin. (Alli 2011h.)

Työleirin järjestäminen on avartava kokemus leirin järjestäjälle sekä piristää varmasti koko paikkakunnan toimintaa. Työleiri onkin yksi tapa kotikansainvälistämiseen. Vapaa-aikanaan leiriläiset tutustuvat yleensä mielellään suomalaiseen kulttuuriin ja elämäntapaan, sekä paikkakunnan asukkaisiin ja tarjolla oleviin vapaa-ajanviettomahdollisuuksiin. Työleirejä Suomessa on aiemmin järjestetty mm. Yli-Iissä, Eurassa, Sysmässä, Kauhajoella, Eurajoella, Nurmeksessa, Jämijärvellä, Parkanossa, Helsingissä, Inarissa, Kannonkoskella, Sonkajärvellä, Porissa, Ylikiimingissä, Raumalla, Oulaisissa, Lapinlahdella, Bengtsåarissa, Virroilla, Iisalmissa, Lapualla, Jalasjärvellä ja Rautavaaralla. (Alli 2011h.)

#### 4.3.2 Kansainvälinen vapaaehtoistyöleiri

Kansainvälisillä vapaaehtoistyöleireillä joukko eri maista tulleita ihmisiä työskentelee yhdessä parin viikon ajan. Työkuva voi olla paikallisen tapahtuman järjestämistä, rakennusten kunnostamista, maalausta, lastenparissa työskentelyä tai jotain luontoon liittyvää. Työtä voidaan tehdä kunnallisen nuorisotoimen, paikallisen kylän tai jonkun yleishyödyllisen tahon hyväksi. Työstä ei makseta palkkaa. Ruoka ja majoitus kuuluvat usein leiriläisten etuihin. Nuorisovaihdon järjestämällä leireillä Suomessa leirikieli on englanti. Vapaaehtoisista suurin osa tulee Euroopasta. Työskennellessä noin 30-40 tuntia viikossa eri kulttuureista tulevien ihmisten kanssa he oppivat kieltä ja ymmärtämään eri kulttuureja. Leireille osallistuvien määrä riippuu leiri-isäntien tarpeesta. (Alli 2011h.)

Vapaaehtoistyöntekijä tarvitsee toimintansa tueksi muun muassa, ohjausta, tukea, virkistystä sekä koulutusta. Nämä ovat jaksamisen kannalta vapaaehtoistyöntekijän perusoikeuksia ja tukipylväitä. Toiminnasta vastaavan tahon pitäisikin huolehtia, että nämä tukipylväät olisivat kunnossa. Lisäksi heitä on hyvä muistuttaa, että he ovat toiminnassa mukana omien voimavarojen ja jaksamisen ehdoilla. (Koulutusverkko peda 2011.)

#### 4.3.3 Allianssin Nuorisovaihdon Suomessa järjestettävät kansainväliset leirit

Allianssin vapaaehtoistyöleireille Suomeen osallistujat tulevat ulkomailta. Monelle se voi olla ensimmäinen matka Suomeen, tai jopa ensimmäinen kerta yksin ulkomailla. Leiri-isäntien on otettava huomioon tämä asia, kun he valmistelevat leiriä. On tärkeää että leirille valitaan oikea ajankohta, riippuen tietenkin myös siitä, millaista työtä leiriläisille tarjotaan. Leirille tulevat eivät saa palkkaa työnteostaan, mutta heille on järjestetty tilat ja ruokailu leiri-isäntien puolesta. Leiripaikka on valittava huolella. On otettava huomioon leiriläisten määrä ja se, kuinka tiloissa on esimerkiksi suihkuja sekä millaiset ruuanlaitto mahdollisuudet niissä ovat saatavilla.

Kulttuurien erot voivat poiketa hyvinkin paljon riippuen mistä maasta leiriläinen saapuu. Siksi on tärkeää, että aluksi kerrotaan yleisesti joitain tapoja tai sääntöjä, joihin leiriläiset saattavat törmätä. Koko leirin ajan on myös huolehdittava siitä, ettei kenellekään tulisi suurta kulttuurishokkia. Leirin ohjaajat ovat leirillä mukana vapaaehtoistyöntekijöiden kanssa ja heillä on suuri vastuu siitä, että jokainen ymmärtää asiat oikein, ja näin välttään esimerkiksi ikäviltä väärinymmärryksiltä tai muilta seikoilta, jotka vaikeuttavat tai jopa vaarantavat leiriläistä ja hänen työntekeään. (Alli 2011,e.)

### 5 Palvelun laadun merkitys

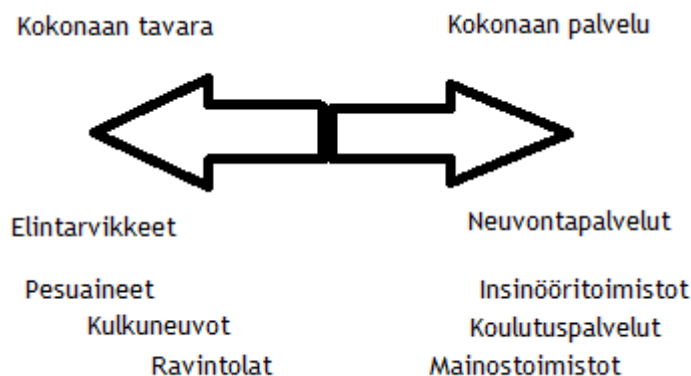
Jokainen ihminen muodostaa oman käsityksensä siitä, mitä on hyvä palvelu. Asiakkaan mielistä kysyttäessä hyvästä palvelusta voi esiin tulla esimerkiksi kohteliaisuus, nopeus tai joustavuus. Jos samaa kysytään palveluyrityksen edustalta voi esiin tulla esimerkiksi: pitkät aukioloajat, ajanmukaiset tilat ja laitteet, tuotteiden laatu ja pätevä henkilökunta. (Jokinen, Heinämaa & Heikkonen 2000, 226.)

#### 5.1 Palvelun merkitys

Palvelussa on kaksi puolta: aineeton eli näkymätön osa ja aineellinen osa. Palvelun aineellinen osa on näkyvä ja käsin kosketeltava ja siksi sitä on helpompi määrittää ja mitata. Aineetonta osaa on vaikeampi määrittää, koska se on esimerkiksi jokin ostettu palvelu. Palvelun aineellisen ja aineettoman osan pitää olla tasapainossa, koska muuten kokonaisuus ei toimi. (Jokinen ym. 2000, 224.)

Palvelua sisältyy myös tavaroiden, esineiden ja laitteiden kauppaan, ja vastaavasti useisiin palveluihin liittyy myös jokin elementti joka on konkreettinen. Markkinoinnissa tuotteella voi-

daan tarkoittaa joko fyysistä tavaraa tai palvelua (Kuvio 3). Hyvin monet tuotteet ovat kuitenkin yhdistelmiä niistä. Puhtaasti tavara tai palvelu jossa ei olisi toista puolta ollenkaan, on harvinainen. (Pesonen & Lehtonen & Toskala 2002, 21-22.)



Kuvio 3: Tuotteiden tavara-palvelu-jatkumo (Pesonen ym. 2002,22).

Palvelulla on viisi perusominaisuutta, joista ne voi erottaa fyysisistä tuotteista, jotka myös vaikuttavat niiden markkinointiin. Palvelut ovat aineettomia ja niiden tuottamiseen osallistuu asiakas. Palvelut ovat heterogeenisiä eikä niitä voi myöskään varastoida tai omistaa. Palvelut ovat yleensä aineettomia, joka voi aiheuttaa ongelmia niiden markkinoinnissa. Myyjä tai markkinoija ei voi lähettää asiakkaalle esimerkiksi mallikappaletta, eikä asiakas voi yleensä kokeilla tuotetta ennen ostoa. Tämän vuoksi asiakas voi olla epävarma palvelutuotetta tai sen laatua kohtaan. Asiakkaan epävarmuutta voidaan vähentää esimerkiksi niin, että myyjä yrittää tuoda palveluun mahdollisimman monia konkreettisia piirteitä. Konkreettiset piirteet auttavat asiakasta hahmottamaan palvelutuotteen ja näkemään sen laadun. Näitä konkreettisia piirteitä voivat olla esimerkiksi palveluyrityksen toimitilat ja laitteistot ja koneet, tai henkilökunta ja sen käyttäytyminen. (Pesonen ym. 2002, 22-23.)

Palvelun edut tavaraan verrattuna ovat usein ylivoimaisia. Resursseja ei tarvitse enää kuluttaa niin paljon, sen sijaan niitä voi jakaa. Tavarosta voidaan siirtyä prosessin hyödyntämiseen ja vaihdannasta vuorovaikutukseen. Energiaa yleensä säästyy, sillä palvelut kuluttavat vähemmän energiaa kuin tavaroiden valmistaminen tai hävittäminen. (Tuulaniemi 2011, 17.) Palvelut ovat välttämättömiä. Enää ei haluta ostaa tavaroita tai palveluita, vaan elämää helpottavia ratkaisuja ja palvelukokemuksia. Yritykset pyrkivät yhä enemmän tarjoamaan kokonaisratkaisuja ihmisten yksilöllisiin tarpeisiin. Nämä kokonaisratkaisut sisältävät palveluita ja tavaroita asiakkaan jokaiseen tarpeen mukaan. Aineettomiin palveluihin voi lisätä tavaroita ja tavaroiden lisäksi voi aina lisätä palveluita. (Tuulaniemi 2011, 18.) Asiakkaan henkilön näkökulmasta katsottuna ostetaan hyötyjä, jotka koostuvat juuri tuotteista ja palveluista. Ne ovat erilaisia tarjoamia, jotka koostuvat esimerkiksi tiedoista tai huomion osakseen saamisesta.

Tarjoamat ovat asiakkaille palveluja, ja asiakkaan saama arvo syntyy palvelusta, jonka he itse kokevat tarjoaman heille tuottavan. (Grönroos 2009, 25.)

## 5.2 Laadun merkitys

Laatu luo hyvän kokemuksen palvelukokemukselle, onpa kyseessä sitten palvelu tai tuote. Laadun lisäksi tarvitaan myös kannattavaa liiketoimintaa. Ilman kannattavaa liiketoimintaa ei voi olla laatuakaan. Laatu auttaa kannattavaan toimintaan pääsemisessä ja sen ylläpitämisessä. Palvelukokemuksessa on tärkeää olla hyvä ja asianmukainen ilmapiiri ja asenne. (Lehtonen 2010, 3.)

Monet pienet asiat koostavat palvelun laadun ja yrityksen toiminnan parantaminen on jatkuvaa pienten yksityiskohtien hiomista ja parantelua. Palvelutapahtumassa on tärkeää ennaltaehkäistä virheitä laadun varmistamiseksi. Jos virheitä kuitenkin sattuu, niiden korjaamiseen on käytettävä paljon voimavaroja, jotta asiakas saadaan taas takaisin tyytyväiseksi. (Reinboth 2008, 52.)

Virheiden ennaltaehkäisyssä on tärkeää, että palvelun tuottaja sekä asiakas ovat läsnä kun palvelua tuotetaan. Näin palvelun tuottajasta ja asiakkaasta tulee osa palvelua, jonka vuoksi vuorovaikutus asiakaspalvelutilanteissa on palvelun laadun kannalta todella tärkeää. Olen- naista on, että sama vuorovaikutus säilyy jokaisessa palvelu tilanteessa, jotta palvelun laatu pysyisi heterogeenisenä. Henkilökuntaa on hyvä kouluttaa ja samanaikaisesti valvoa laatua ja pitää se mahdollisimman tasaisena. Henkilökunnan koulutus ja motivointi laadun näkökulmas- ta katsottuna on tärkeää. Se, ettei palveluita voida varastoida, aiheuttaa joskus ongelmia esimerkiksi palveluiden kysynnän epätasaisuutena. Eroja voidaan yrittää tasoittaa käyttämällä hintadifferointia eli hintojen asiakaskohtaista erilaistamista. (Pesonen ym. 2002, 23-24.)

Teollisuudessa laadun määrittäminen on selkeämpää kuin palveluiden tuotannossa. Ohjel- misto tai kone ei toimi tai tavara ei täytä sille annettua tehtävää. Vaikka palvelun laatua voi- daan tietyllä tavalla määritellä, se jättää teollista tuotetta enemmän tilaa henkilökohtaiselle ja subjektiiviselle näkemykselle. Näkemys pohjautuu henkilön omaan arvomaailmaan ja omiin näkemyksiin. Mielipiteitä on monia, yksi pitää tuttavallisuudesta tai turvallisuudesta, toinen viihteellisestä ja kolmas ylellisestä asiakaspalvelusta. Jotkut asiakkaat eivät niinkään kiinnitä huomiota asiakaspalveluun, vaan heille halpa hinta on palvelua tärkeämpää. Asiakkaan ja yri- tyksen näkemykset voivat poiketa hyvinkin paljon toisistaan, siitä millaista asiakaspalvelun laatu on. (Reinboth 2008, 96.)

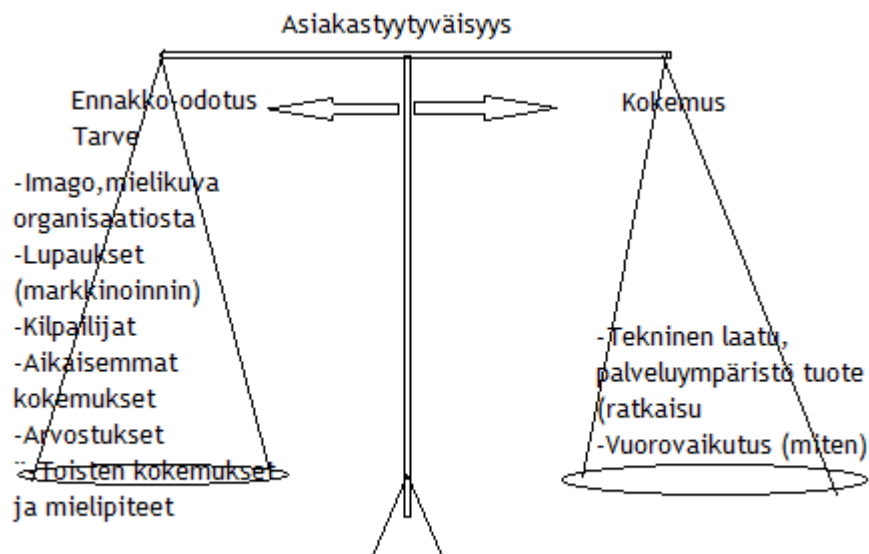
### 5.3 Asiakassuhde

Asiakassuhde lähtee liikkeelle tietoisuudesta, jolloin asiakas tarkkailee ympäristöään ja huomaa tietyn palvelun tuottajan tarjoavan hänelle sopivia palveluja ja kokonaisuuksia. Seuraavana vaiheena on yleensä tutustuminen palveluun, jolloin asiakkaalle syntyy ensivaikutelma palvelusta. Suhde syvenee, kun asiakas käyttää useamman kerran saman yrityksen palveluja ja saa käsityksen sen tuottamasta hyödystä. Asiakkaan sitoutuneisuus ilmenee siitä, kuinka hän tiedostamatta tai tietoisesti käyttää toistuvasti saman yrityksen palveluja. Sitoutuneisuus voi ilmetä esimerkiksi kanta-asiakaskortin hankkimisena. Palvelun tarjoaja voi päättää asiakassuhteen, jos asiakas ei ole noudattanut kanta-asiakas ehtoja. Asiakas voi halutessaan lopettaa suhteen. Hyvä asiakassuhde on sellainen, jossa sekä asiakas, että palveluyritys hyötyvät. Hyvässä suhteessa sekä asiakas että yritys haluavat varmistaa asiakassuhteen jatkuvuuden ja tähtäävät sen kehittämiseen. (Ylikoski 2001, 178-179.)

### 5.4 Asiakastyytyväisyys

Hyvin monet tekijät muodostavat palvelun laadun. Asiakkaan näkökulmasta katsottuna asiakastyytyväisyys on yksi suuri tekijä. Asiakas on tyytyväinen kun odotukset ja palvelukokonaisuudet ovat tasapainossa keskenään (kuvio 4), joten asiakkaan tarpeet ja odotukset vastaavat asiakkaan kokemusta palvelusta. Asiakkaalla on aina omia ennakko-odotuksia yrityksestä ja sen palveluista. Odotuksiin vaikuttavia tekijöitä ovat muun muassa yrityksen markkinoinnin luonut kuva, muiden mielipiteet yrityksestä tai sen tuotteista, mahdolliset omat aikaisemmat kokemukset tai vertaus muihin kilpaileviin yrityksiin. Odotukset muuttuvat ja niitä muokkaavat myös jokaiseen asiakaspalvelutilanteeseen liittyvät tekijät, esimerkiksi kiire. Asiakkaan omat henkilökohtaiset tekijät, kuten esimerkiksi ikä, sukupuoli, koulutus tai persoonallisuus vaikuttaa asiakastyytyväisyyteen. (Jokinen ym. 2000, 228.)





Kuvio 4: "Asiakas on tyytyväinen, jos odotukset ja palvelukokemukset ovat tasapainossa" (Jokinen ym. 2000, 228).

Asiakkaiden palveluodotukset voidaan porrastaa asiakastyytyväisyyden näkökulmasta muutama eri tasoon: ihannepalveluun, parhaaseen koettuun palveluun, odotettuun palveluun, alalle tyypilliseen palveluun, oikeuden mukaiseen ja ansaittuun palveluun sekä alimpaan hyväksyttävään palveluun. Ihannepalvelu tarkoittaa odotukset ylittävää palvelua. Paras koettu palvelu on sellaista, mitä on joskus saanut tiettyssä paikassa. Odotettu palvelu on sellaista, jota asiakas odottaa saavansa kyseisessä paikassa. Alalle tyypillinen palvelu on toimialalle vakiintunut tapa hoitaa palvelu. Joskus asiakas voi vain tyytyä saamaan palvelua, joka on ainoastaan oikeudenmukaista, koska jokaisella on käsitys siitä, mikä on laadultaan hyväksyttävää palvelua. (Jokinen ym. 2000, 228-229.)

Palvelukokemus ei ole aina pysyvä tai samoin muodostuva. Se muodostuu joka kerralla eri tavalla. Asiakkaan kokemukseen vaikuttavat palvelun fyysinen ympäristö, vuorovaikutussuhteet palveluhenkilöstön kanssa ja lopputuloksen laatu. Asiakaspalvelijan näkökulmasta haasteellisinta on asiakkaiden yksilöllisyys. Jokaisen asiakkaan käsitykset ovat subjektiivisia eli jokainen kokee saamansa palvelun hieman eri tavalla. Kriittisyys eri asioita kohtaan on palvelukokemuksessa hyvin yksilöllistä. Joillekin lopputuloksen laatu on ainoastaan merkityksellinen, kun taas jotkut asiakkaat arvostavat vuorovaikutuksen laatua ja saamaansa palvelua. (Jokinen ym. 2000, 229-230.)

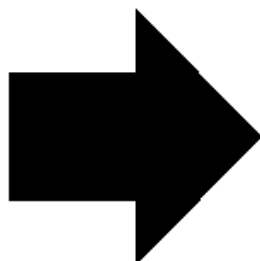
#### 5.4.1 Asiakastyytyväisyyden merkitys

Asiakaskeskeinen markkinointi on nykyaikaa ja sen katsotaan olevan asiakastyytyväisyyden merkityksen kannalta hyvin tärkeää. Asiakaskeskeisessä markkinoinnissa ei painoteta niinkään

tuotetta eikä palvelua vaan asiakkaalle tuotettu lisäarvo on tärkeintä. Tuotokeskeisessä ajattelussa (Kuvio 5) keskitytään tuotteen ominaisuuksiin, kun taas asiakaspainotteisessa (Kuvio 5) ajattelussa asetetaan asiakkaan rooliin ja ajatellaan hänen tarpeitaan. Asiakaspainotteisen ajattelutavan kulmakivet muodostuvat lisäarvon tuottamisesta asiakkaalle. Asiakassuhteen ikä, kannattavuus ja sen syventyminen liittyvät myös asiakaskeskeiseen ajatteluun. (Selin & Selin 2005, 34-37.)

#### Tuotokeskeinen ajattelu

- haetaan tuotteelle asiakkaita
- tuotteen kannattavuus
- tuotekehitys
- tuotteen ominaisuudet
- tuotteen ikä
- jakelukanavat
- markkinaosuus
- tuotteen myynti
- tuotteen myynnin lisääminen

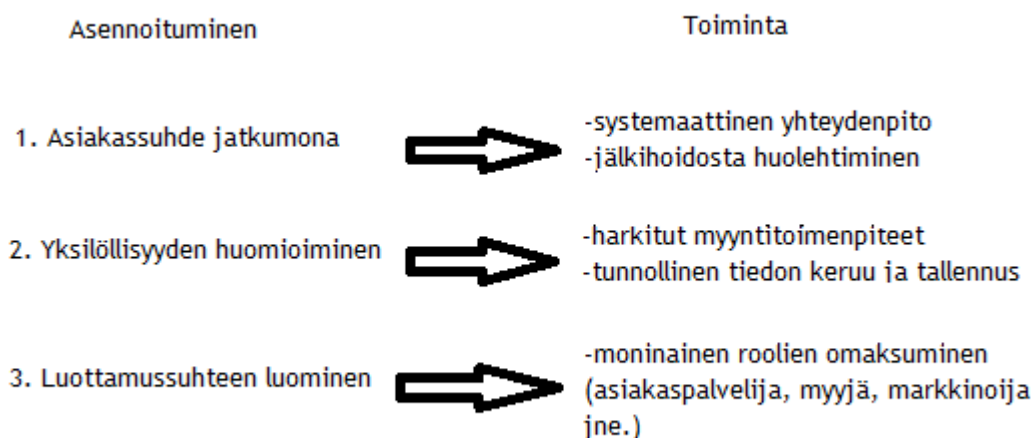


#### Asiakaskeskeinen ajattelu

- haetaan asiakkaille tuotteita
- asiakkaan kannattavuus
- asiakassuhteen kehitys
- asiakkaan toiminnan ominaisuudet
- asiakassuhteen ikä
- asiakkaan asiointikanavat
- asiakasosuus
- asiakkaan ostot
- asiakassuhteen syventäminen

Kuvio 5: Tuotokeskeinen ja asiakaskeskeisen ajattelun eroja (Selin & Selin, 2005, 20).

Asiakaspalvelutaitoisen henkilöstön omaava yritys on asiakastyytyväisyyden kannalta merkittävässä asemassa. Asennoituminen oikealla tavalla asiakkaaseen (kuvio 6) ja omaan työhön on tärkeää siksi, että yritys voi tuottaa asiakkailleen lisäarvoa. Näin se erottuu myös kilpailijoista. Asiakasrajapinnassa työskentelevän henkilön kommunikointi- ja yhteistyötaidot ovat todella tärkeitä koko yritykselle asiakkuuksien syntymisen ja jatkuvuuden kannalta. Jos asiakas ei koe olevansa tyytyväinen saamaansa kohteluun ja palveluun hän usein lähtee kilpailijan luokse. Asiakaspalveluhenkilön työntekijän palveluasenne on kohdallaan, jos hän haluaa palvella asiakasta ja osaa vastata asiakkaan odotuksiin sekä ennakoida niitä. Asiakaspalvelija pyrkii herättämään asiakkaissa tarvetta ja luomaan lisäarvoa jo myynnissä oleville tuotteille tai palveluille. (Aarinkoivu 2005, 57-59; Grönroos 2007, 30-35.)



Kuvio 6: Menestyvä asiakaspalvelija (Aarnikoivu, 2005, 59).

#### 5.4.2 Asiakasuskollisuus

Asiakasuskollisuuden pohjalla on asiakastyytyväisyys, joka syntyy hyvistä kokemuksista. Asiakasuskollisuus on pohja pitkäaikaiselle asiakassuhteelle ja sen kehittymiselle. Asiakasuskollisuutta voidaan tarkastella ostokäyttäytymisellä. Asiakas, joka käyttää toistuvasti saman organisaation palveluja on uskollinen asiakas, mutta uskollisesti palveluja käyttävät asiakkaat toimivat eritavoin. Jakamaton uskollisuus näkyy asiakkaassa, joka käyttää aina saman organisaation palveluja. Jaettua uskollisuutta kuvaa asiakas, joka käyttää kahden kilpailevan organisaation palveluja. Välinpitämätön asiakas ottaa jokaisen organisaation palveluista parhaat hyödyt, mutta ei ole uskollinen näille organisaatioille. (Ylikoski 2001, 173-174.)

Asiakkaan käyttäytyminen kertoo kuitenkin vain osan hänen uskollisuudestaan, koska uskollisuus voi johtua olosuhteista. Asiakasuskollisuuden kolme päätekijää ovat asiakassuhteen kesto, tunneside ja keskittämissuhde organisaatioon. Asiakassuhteen kesto mittaa aikaa kuinka kauan asiakas on käyttänyt tietyn organisaation palveluja. Asiakkaan tunneside organisaatioon kertoo asiakkaan asennoitumisesta ja luottamuksesta organisaatioon. Myönteinen asenne vaikuttaa ostokäyttäytymiseen ja asiakkaan sekä palvelun tuottajan välille voi syntyä jopa ystävyysuhde. Keskittämissuhde ilmentää asiakasuskollisuuden syvintä astetta, jossa asiakas keskittää ostoksensa vain yhteen organisaatioon. (Ylikoski 2001, 175-176.)

Uskollisuus voi perustua vakaumukseen, arvoihin tai luottamukseen. Uskollisuus kaupallisen organisaation ja asiakkaan välillä ei eroa paljoa muista uskollisuuden sosiaalisista ilmiöistä

kuten avioliitto, jossa puolisoiden välillä vallitsee uskollisuus. Markkinoinnin piirissä asiakasuskollisuutta on tutkittu lähes sadan vuoden ajan. Tämä näkyy kanta-asiakasjärjestelmien kehityksessä. (Paavola 2006, 20.)

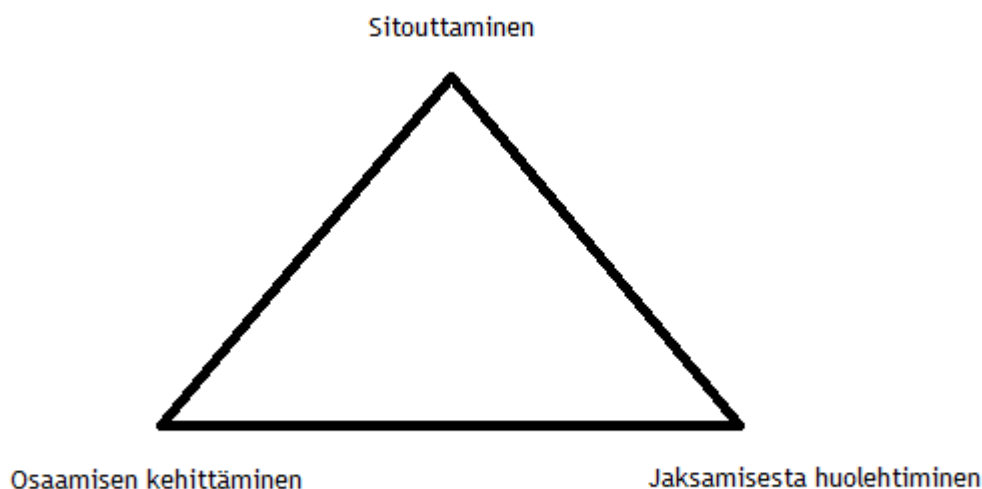
Asiakasuskollisuus on tulosta useista sidoksista, jotka ovat erityyppisiä. Asiakkaan ja yrityksen välillä on rakenteellisia sidoksia, esimerkiksi juridiset, taloudelliset, tekniset, maantieteelliset ja ajalliset sidokset. Koetut sidokset: kulttuuriin liittyvät, tiedolliset, ideologiset ja psykologiset sidokset vaikuttavat uskollisuuteen. Asiakastytyväisyys kuuluu koettuihin sidoksiin. (Storbacka, Blomqvist, Dahl & Haeger 1999, 61.) Pelkät sidokset eivät kuitenkaan aina välttämättä riitä siihen, että asiakasuskollisuus pysyisi lujana, tai jopa lujittuisi entisestään, vaikka se onkin keskeinen osa uskollisuutta. Asiakkaan on koettava jotain erityistä ja arvokasta, joka eroaa esimerkiksi kontakteista kilpailijan kanssa, jotta asiakassuhde voi lujittua. Asiakasuskollisuus on joka tapauksessa hyvin tärkeää, koska uskollinen asiakas on hyvin usein kannattava. Asiakassuhteiden hallinta on kannattavaa varsinkin palvelu- ja teollisuusyrityksille, joiden tarjoamiin sisältyy palveluja. (Grönroos 2009, 30.)

Kokonaiskuvan saamiseksi asiakasuskollisuudesta täytyy analysoida muita asiakkaiden käyttäytymiseen vaikuttavia sidoksia sekä asiakkaitten mahdollisia syitä lopettaa asiakkuus. Asiakastytyväisyys on yksi tärkeimmistä kysymyksistä, mutta pelkästään se ei riitä takaamaan asiakasuskollisuutta. On ymmärrettävä, millaisilla sidoksilla on suurin vaikutus asiakasuskollisuuteen. Asiakasuskollisuus vaihtelee usein hyvin paljon riippuen esimerkiksi asiakassegmentistä. Yrityksen on myös osattava kohdistaa resurssit toivottua asiakaskäyttäytymistä edistävien sidosten luomiseen. (Storbacka ym. 1999, 61-62.)

#### 5.4.3 Henkilöstön tyytyväisyys

Työssämme tutkimme leirinjärjestäjien tyytyväisyyttä järjestettäviin leireihin. Näin leirinjärjestäjien voidaan katsoa kuuluvan henkilöstöön.

Ihmisen ja työn välinen suhde on monimutkainen ja muuttuu jatkuvasti kehityksen myötä. Esimerkiksi palvelualan henkilöstön koulutustaso on nykyään korkea, joka vaikuttaa henkilöstön työhön kohdistamiin odotuksiin. Työn itsenäisyys, korkea vapausaste ja itsensä toteuttaminen ovat seikkoja, joita moni ihminen asettaa työlleen. Henkilöstön ja työn välisestä suhteesta voidaan erottaa erilaisia alueita (kuvio 7), joihin esimiehen on tärkeää perehtyä.



Kuvio 7: Henkilöstön ja työn väliset kriittiset tekijät. (Lämsä & Uusitalo, 2009, 155.)

On osattava suunnata henkilöstön odotukset korkeasta vapausasteesta ja luovuudesta kohti yhteisten tavoitteiden saavuttamista. Projekti- ja tiimityötä käytetään siksi paljon, koska se sisältää paljon vapautta ja itsenäisyyden tunnetta. Henkilöstön sitouttaminen perustuu näin hyvin pitkälti tunteisiin vetoamalla. On tärkeää osata sitouttaa henkilöstö työhönsä sopivalla tavalla. Se kertoo terveestä motivaatiosta, ihmisen tahdosta ja velvollisuudentunteesta suoriutua kunnialla työtehtävistä. Laadukkaan palvelun tuottamiseen tarvitaan ihmisen tahdon lisäksi osaamista. Tiimeissä työskentely korostaa sekä yksilön osaamista että yhteisöllisen osaamisen tarvetta. (Lämsä & Uusitalo 2009, 155-156.)

Henkilöstön suuri vaihtuvuus on nykyään tuttua monella työpaikalla. Irtisanomisten myötä henkilöstö ei ole enää valmis sitoutumaan samaan työnantajaan yhtä uskollisesti kuin ennen. Moni ihminen kaipaa uraltaan myös vaihtelua, eikä viihdy välttämättä samassa työpaikassa kauan, varsinkaan jos työ ei ole itselle kovin mielenkiintoista. Motivaatiolla ja sitouttamisella on suuri merkitys siihen, minkälaisia ovat työn tulokset. (HayGroup 2012.)

## 5.5 Asiakastyytyväisyystutkimus

Asiakastyytyväisyystutkimus on läheisessä yhteydessä asiakasuskollisuuteen.

Asiakasuskollisuutta edeltää asiakastyytyväisyys, joka perustuu koettuun ja odotettuun arviointiin ja siitä syntyneeseen emotionaaliseen reaktioon. Asiakastyytyväisyystutkimuksen avulla yritys voi olla vuorovaikutuksessa asiakkaiden kanssa ja ottaa näin myös huomioon asiakkaan mielipiteitä. Mittaamalla asiakastyytyväisyyttä voi varmistaa, että vastaako palvelun laadun taso tavoitteita. Asiakastyytyväisyyden mittaaminen on ensiarvoisen tärkeää,

koska se on ainoa tapa varmistua siitä, että asiakkaiden kokema laatu on haluamallasi tasolla. Asiakastyytyväisyystutkimuksen teettävä yritys kertoo samalla asiakkaalleen, että hän ja hänen mielipiteensä ovat tärkeitä. (Paavola 2006, 69; Ylikoski 2001, 153-156.)

Asiakastyytyväisyystutkimuksella saadaan tietoa asiakkaiden mielipiteistä ja valituksista. Parantaakseen asiakastyytyväisyyttä organisaatio voi tuottaa tutkimuksen heidän asiakkaidensa tyytyväisyydestä, jonka avulla he voivat kehittää palveluaan. Laatu on yksi suurimmista tekijöistä asiakastyytyväisyydessä ja asiakastyytyväisyyttä mittaamalla saa tietoa myös palvelun laadusta. (Ylikoski 2001, 155-156.)

## 6 Tutkimuksen suorittaminen

Tutkimus suoritettiin talven 2011-2012 aikana. Tutkimus lähetettiin lokakuussa 2011 kohde-ryhmälle, joka koostui vapaaehtoistyöleirien järjestäjistä eri puolelta Suomea. Tutkimuksen vastauksien saaminen venyi joulukuulle asti ja viimeisin vastaus saatiin tammikuussa 2012. Jätimme huomioimatta tammikuussa tulleen vastauksen, koska olimme koonneet vastaukset jo joulukuussa. Tämän olisimme voineet välttää ilmoittamalla kyselylomakkeessa vastausten viimeisen palautuspäivämäärän.

### 6.1 Tutkimusmenetelmät

Aineistonkeruun perusmenetelmiksi luetaan usein kyselyt, haastattelut, havainnointi ja dokumenttien käyttö. Kysely tulee englanninkielisestä termistä "survey", josta on nykyisin käytössä monia eri tutkimustyppejä. Kyselyn avulla kerättyä aineistoa käsitellään yleensä kvantitatiivisesti. (Hirsjärvi ym. 2004, 180-182.) Tässä tutkimuksessa käytettiin kvantitatiivista tutkimusmuotoa. Kvantitatiivisessa eli määrällisessä tutkimuksessa tutkija voi olla etäällä tutkittavista, eikä välttämättä vaadi kontaktia tutkittavaan, joten tutkimuksen toteutus etäältä tehtävän verkkokyselyn muodossa tuntui luontevalta vaihtoehdolta. (Hirsjärvi ym. 2004, 126-128).

Kvantitatiivisessa tutkimuksessa määritellään perusjoukko, joka tässä tutkimuksessa kattaa leiri-isännät. Tästä perusjoukosta otetaan otanta. Kvantitatiivisessa tutkimuksessa käytetään apuna teoriaa ja käsitteitä havainnollistamaan lopullisia tutkimustuloksia. Tutkimuksessa päätelemien teko perustuu tilastollisiin menetelmiin kuten taulukoihin. Tilastollisten menetelmien käyttö on oleellista kvantitatiivisessa tutkimuksessa. (Hirsjärvi ym. 2004, 131.)

Tutkimuksessa tiedonkeruumenetelmänä käytettiin verkkokyselyä, joka tehtiin Allianssin Nuorisovaihdon vapaaehtoistyöleirien järjestäjille Suomessa. Tutkimusmuodon valintaan suurin

vaikuttava tekijä oli etäisyys. Leirien järjestäjätahoja oli ympäri Suomea, joten mahdollisuudet henkilökohtaisiin haastatteluihin jäivät todella pieniksi. Tutkimuksen alkuvaihe koostui tapaamisista Allianssin Nuorisovaihdon yhteyshenkilön kanssa. Tapaamisissa kartoitimme tutkimusaihetta sekä tutkittavia tahoja. Yhteyshenkilöltä saatiin materiaalia edellisen vuoden leirien järjestäjistä sekä tulevien leirien ajankohdista. Tapaamisissa saatiin myös työleirien järjestäjien arviointilomakemalli vuodelta 2010, jota käytettiin myöhemmin esimerkkinä verkkokyselyä tehdessä.

## 6.2 Tutkimuksen rakenne

Kyselylomakkeen tekemiseen kartoitettiin ensin Allianssin Nuorisovaihdon tarvitsemat tiedot edellisen vuoden arviointilomakkeen pohjalta. Tämän jälkeen lisättiin uudet kysymykset, jotka nähtiin olennaisiksi tutkimuksen kannalta. Kyselylomake koostuu pääasiassa monivalintakysymyksistä sekä asteikkoihin perustuvista kysymyksistä, mutta lisätiedon saannin kannalta laadittiin myös muutamia avoimia kysymyksiä. Monivalintakysymykset ovat hyvin vertailukelpoisia ja ne helpottavat vastaajan työtä. Monivalintakysymyksillä taattiin mahdollisimman monen vastauksen saanti. Avoimet kysymykset antavat henkilökohtaista tietoa, mutta niitä voi olla ongelmallista analysoida ja käsitellä. Avoimista kysymyksistä saa kuitenkin lisätietoa, joka on myös tärkeää tutkimuksen kannalta. Avoimissa kysymyksissä vastaajat pääsivät kertomaan omin sanoin kokemuksistaan ja antamaan lisätietoa monivalintakysymyksissä kysytyihin asioihin. Avoimet kysymykset osoittautuivat erittäin tärkeiksi tutkimuksen kannalta, koska vastaajien määrä oli todella pieni. Näin saatiin vastausten analysoinnin kannalta olennaista lisätietoa. Asteikkoihin perustuvissa kysymyksissä annettiin valmiiksi 1-4 vastausvaihtoehdot, joista vastaaja valitsi häntä miellyttävimmän vaihtoehdon. Asteikkoihin perustuvat kysymykset eivät välttämättä ole tutkimuksen kannalta hyödyllisin vaihtoehto, koska vastaaja saattaa joutua valitsemaan vaihtoehdon, joka ei täysin vastaa todellisuutta, mutta on lähinnä hänen mielipidettään. Tutkimuksessa käytettiin kuitenkin tätä asteikkokysymys mallia muutamaa otteeseen, koska koimme sen vaihtoehtona tiettyjen kysymysten kohdalla.

Kyselylomake on jaettu eri osioihin, joista ensimmäinen koostuu leiri-isäntien perustiedoista. Perustiedot ovat tärkeitä tutkimuksen taustatietojen saannin kannalta. Toinen osio keskittyy leirin perustietoihin sekä leirin järjestämisen syihin. Kolmannessa osiossa käydään läpi käytännön asioita kuten majoituksen järjestämistä ja käytännönasioissa eteen tulevia haasteita sekä leirin aikana mahdollisesti kohdattuja ongelmia. Neljäs osio koostuu pääosin asiakastyytyväisyyttä koskevista kysymyksistä, joita selvittämällä voidaan mahdollisesti parantaa käytännön asioita yhteistyössä Allianssin Nuorisovaihdon kanssa. Kyselyssä käsitellään leiriläisten työmotivaatiota ja sitä, millä tavoin leiriläisiä motivoidaan työntekoon. Kyselyssä selvitetään sitä, mitä hyötyä leirit ovat tuoneet paikkakunnalle, tai itse järjestäjälle. Viimeisessä osiossa selvitetään palvelun laadun toteutumista leireillä ja siihen

liittyvää yhteistyötä Allianssin Nuorisovaihdon kanssa. Lopuksi kartoitetaan tulevaisuuden suunnitelmia leirien suhteen.

### 6.3 Tulosten kokoaminen

Kysely lähetettiin sähköpostin kautta internetlinkkinä yhteensä 22:lle kansainvälisen vapaaehtoistyöleirin järjestäjälle lokakuussa 2011. Vastauksia saatiin 10 kappaletta, joka ei aivan vastannut odotuksia. Vastaajien paikkakunnat ovat seuraavat: Pori, Vaala, Helsinki, Jokioinen, Kuopio, Nummi-Pusula, Rautavaara, Pieksämäki, Oulainen ja Tuusniemi. Tutkimus toteutettiin pääosin vuonna 2011 syksyn sekä 2012 vuoden vaihteessa, koska tuloksien saaminen kesti talveen asti. Kaikki tutkittavat leirit järjestettiin kolmen kuukauden aikana, joista ensimmäiset heinäkuussa ja viimeiset vasta syyskuussa.

Suuremman vastausprosentin toivossa kysely lähetettiin ensin Allianssin Nuorisovaihdolle ja he lähettivät kyselyn eteenpäin sähköpostin avulla internetlinkkinä leirien järjestäjille. Vastausprosentti kattoi kuitenkin vain vajaa puolet, joten tuloksia ei voida yleistää. Leirijärjestäjien määrä on kokonaisuudessaan niin pieni, että ei tuloksia voida yleistää muiden organisaatioiden järjestämiin vapaaehtoistyöleireihin. Tuloksista voidaan tehdä suuntaa antavia havaintoja, mutta jokainen vastaus on yksilöllinen.

### 6.4 Tutkimuksen luotettavuus

Tutkimuksen luotettavuutta voidaan selvittää monin eri mittaus- ja tutkimuskeinoin. Luotettavuuteen voi vaikuttaa mahdolliset tutkimustulosten mittausvirheet tai analysoinnissa tapahtuneet virheet. Rakensimme tutkimuksen huolellisesti, mutta jälkikäteen lomakkeessa huomattiin muutamia virhekohtia. Tutkimuskyselylomake koostui pakollisista vastauskohdista sekä vapaaehtoisista. Tutkimuksessa oli lisätty jatkokysymys aina pakollisen peruskysymyksen jälkeen, jolla pystyi täydentämään vastausta. Jatkokysymyskohdat oli usein merkitty pakollisiksi kohdiksi, joten siihen vastaajat saattoivat laittaa turhaakin tietoa tai toistaa samaa vastausta, jos heille oli löytynyt jo oikea vaihtoehto peruskysymyksen vaihtoehtoista. Vastauksia koottaessa tämä pyrittiin huomioimaan ja turhat toistot jätettiin pois.

Tulosten validius eli pätevyys voi horjua, jos vastaajat ovat ymmärtäneet kysymykset eri tavalla (Hirsjärvi ym. 2004, 217). Tutkimuskysymykset pyrittiin pitämään mahdollisimman yksinkertaisina pätevyyden takaamiseksi. Validiteen voi vaikuttaa tutkimukseen vastanneiden pieni määrä, jos olisimme saaneet enemmän vastauksia, niin se olisi voinut vaikuttaa tuloksiin. Otoksen koko oli kuitenkin riittävä leirien kokonaismäärän huomioon ottaen. Jos olisimme saaneet kaikilta leiri-isänniltä vastaukset, niin tutkimuksen koko olisi kuitenkin ollut hyvin pieni, jos sitä verrataan laajoihin kyselyihin. Kyseessä oli yksilöllisesti arvioitavat leirit, joten



Allianssin Nuorisovaihto voi käyttää hyödykseen yksilöllisiä vastauksia kehittäessään tiettyä leiriä. Olemme pyrkineet kuvaamaan mahdollisimman yksityiskohtaisesti tutkimus vaiheet ja lähtökohdat, jotta validius säilyisi. Olemme pyrkineet selvittämään tutkimuksessa ilmenneet mahdolliset ongelmat ja virheet mahdollisimman perusteellisesti, jotta tutkimuksesta saadaan selkeä kuva.

Tutkimuksen reliabiliteetti eli mittaustulosten toistettavuus tulee esille eniten motivaatioon liittyvissä kysymyksissä, joita voidaan yleistää jo aiemmin vapaaehtoistyön motiiveista tehtyihin tutkimuksiin. Palvelun laatuun leirillä kohdistuvat kysymykset eivät tuota kokonaan reli-aabelista tulosta, koska täysin vastaavanlaista tutkimusta ei ole koskaan aikaisemmin tehty kyseiselle tutkittavalle ryhmälle. Onnistunut reli-aabelius tarkoittaa sitä, että tutkimuksessa vältytään sattumanvaraisilta tuloksilta. (Hirsjärvi ym. 2004, 216). Tässä tutkimuksessa realibi-liteetti voi horjua, koska jokainen tutkittava leiri on erilainen. Tutkimuksessa täytyy siis ottaa huomioon, että seuraavana vuonna järjestettävät leirit voivat tuottaa täysin erilaista tietoa ja tuloksia leiristä riippuen.

Tutkimustuloksia ei voida yleistää, koska tulokset ovat yksilöllisiä ja kyseessä tarkkaan rajattu ryhmä. Tuloksiin voi vaikuttaa paikkakunta, jolla leiri on järjestetty ja siellä vallitseva ympäristö sekä sen hetkiset leiriläiset, joten tuloksia voidaan käyttää vain tutkittavien tahojen sekä työn toimeksiantajan hyödyksi.

## 6.5 Tulosten käsittely

Kysely tehtiin e-lomakkeella verkkokyselyn muodossa. E-lomake tehtiin sähköisessä muodossa Laurean e-lomakepalvelussa. Kysely laitettiin julkiseksi Internetiin, jotta vastaajat pääsivät täyttämään lomakkeen. Allianssin Nuorisovaihto lähetti linkin lomakkeeseen leirien järjestäjille, joiden tehtävänä oli painaa linkkiä, jotta saivat lomakkeen auki. Lomakkeen täytettyä lopussa oli kohta, jossa vastaajat voivat tallentaa lomakkeen. Tallennetut lomakkeet jäivät e-lomake tietokantaan, josta lomakkeen laatijat voivat ne lukea.

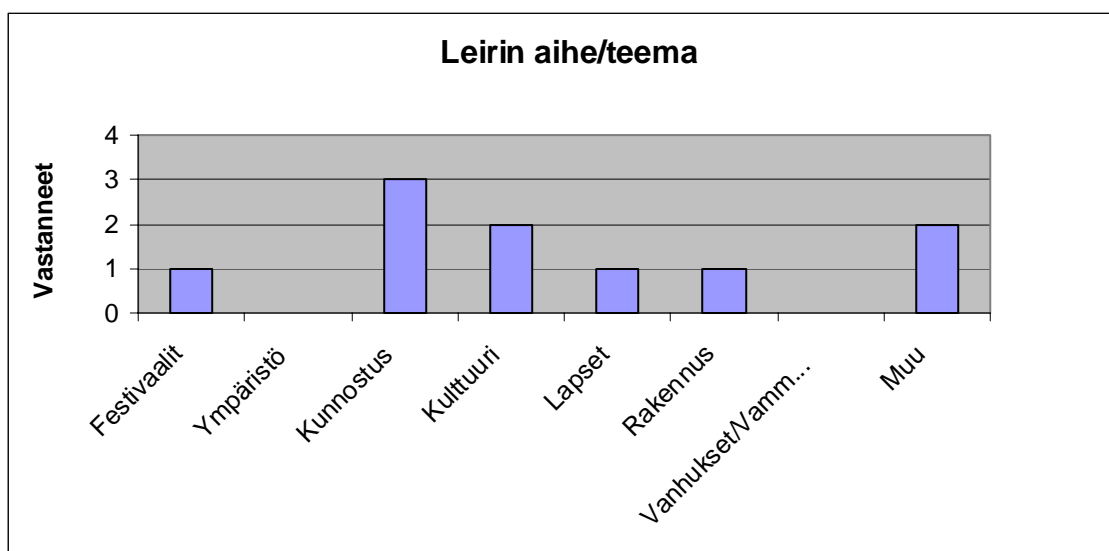
Vastaukset laitettiin excel-taulukon muotoon, jonka avulla tehtiin kaavioita jokaisesta kysymyskohdasta erikseen. Kaaviot liitettiin lopulliseen työhön analysointia varten. Excel- taulukon todettiin olevan hyödyllisin tapa ilmaista saatuja vastauksia ja tehdä analysointia taulukkojen avulla. Excel-taulukon avulla vastauksista tehtiin pylväsdiagrammeja. Avoimet vastaukset tulivat erikseen jokaiselta vastaajalta, joten ne jouduttiin kokoamaan lopuksi oikean kysymyksen alle jokaisesta lomakkeesta erikseen. Opinnäytetyön liiteosiosta löytyy jokaisen kysymyksen avoimet vastukset. Kaavioita analysoidessa käytettiin hyväksi avoimien vastauksien tuomaa tietoa. Lopuksi e-lomake linkki kopioitiin lopulliseen opinnäytetyön liiteosioon, josta löytyvät avoimet vastaukset.

## 7 Tulokset

Seuraavassa osiossa erittelemme yksitellen jokaisen vastauksen ja kaavion. Vastauksien analysoinnissa käytetään suurimmaksi osaksi pylväsdiagrammeja sekä avoimien kysymysten vastauksia. Avoimien kysymysten vastaukset löytyvät liiteosiosta kokonaisuudessaan.

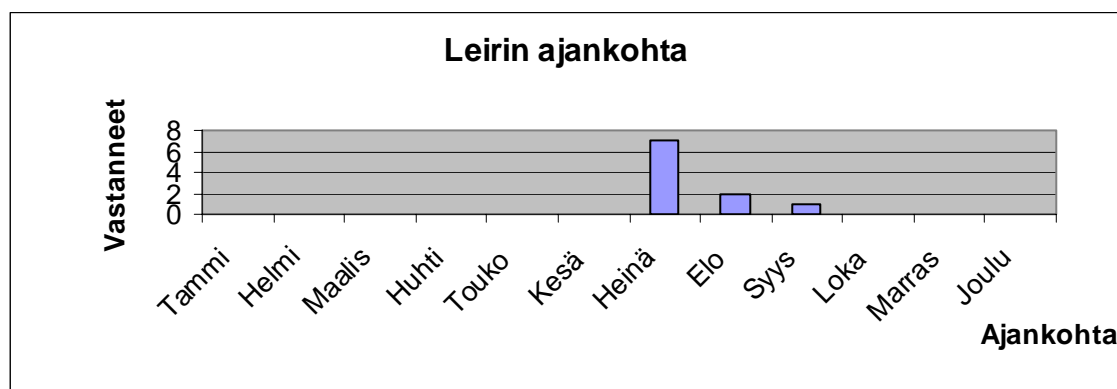
### 7.1 Perustiedot

Tutkimustulosten avaaminen aloitettiin taustakysymyksillä, jotka koskivat vastaajien perustietoja kuten paikkakuntaa ja leirin aihetta. Perustietojen selvittäminen oli tärkeää taustatietojen saamisen kannalta.



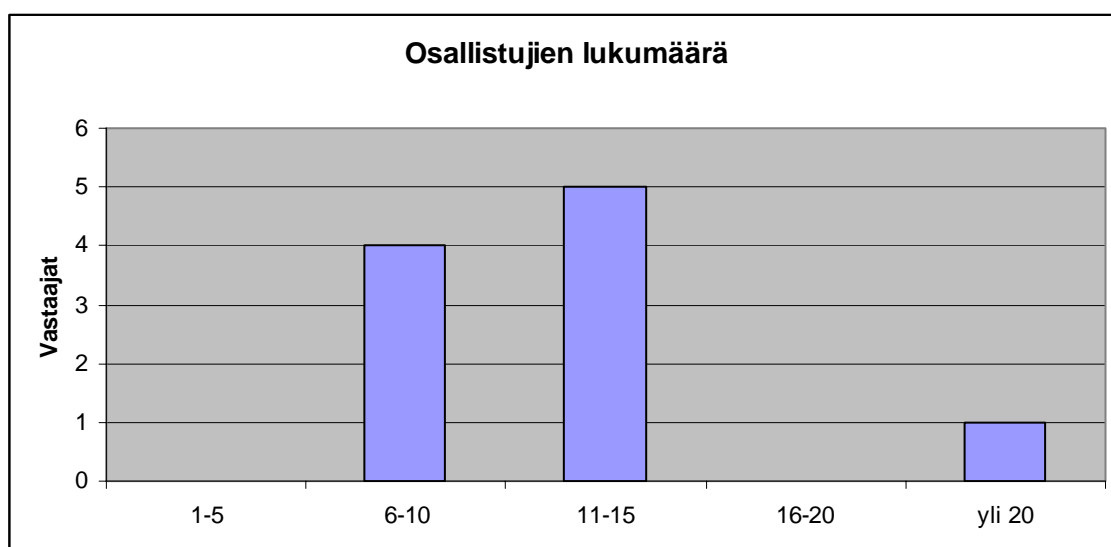
Kaavio 1: Leirin aihe/teema.

Kaaviosta (kaavio 1) nähdään, että kunnostusteema on ollut yleisin leirinaihe vuonna 2011 Allianssin Nuorisovaihdon järjestämällä vapaaehtoistyöleireillä. Kunnostus käsittää esimerkiksi vanhojen rakennusten parannustöitä sekä luontopolkujen kunnostamista.



Kaavio 2: Leirin ajankohta

Useimmat leireistä sijoittuvat kesän ajalle (kaavio 2), tämä johtuu monestakin eri asiasta. Kesä tarjoaa työnteolle paremmat puitteet ja osa työstä tehdään ulkona. Kesä on myös aika, jolloin ihmiset saavat lomaa koulusta sekä töistä, joten heillä on parempi mahdollisuus osallistua vapaaehtoistyöleireille.

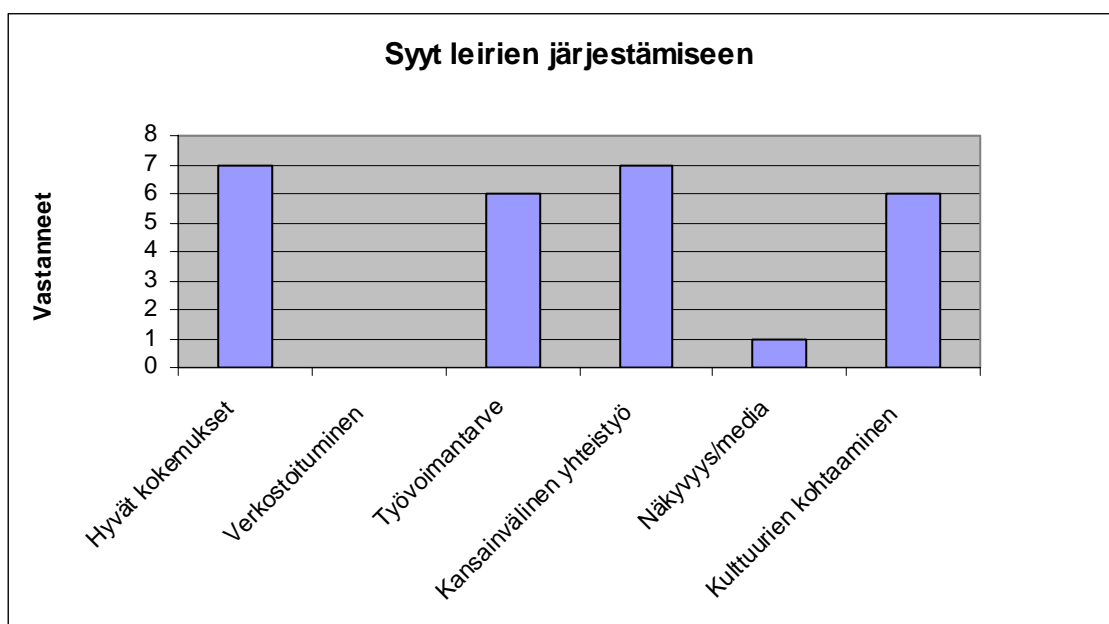


Kaavio 3: Osallistujien lukumäärä

Osallistujamäärä määritellään yleensä leirin järjestäjän toimesta, joten se on suurin vaikuttava tekijä leiriläisten lukumäärään. Kaaviosta (kaavio 3) näkyy, että suosituin ryhmäkokoo oli 11-15 henkilöä. Alle viiden hengen ryhmiä ei tutkittavissa leireissä ollut ollenkaan. Tämä voi johtua siitä, että alle viiden hengen ryhmän leirin järjestäminen ei ole kannattavaa. Leirin osallistumismäärään vaikuttaa majoitus, koska jos isommalle leiriporukalle ei ole saatavissa majoitusta niin leiriläisten määrä on pidettävä pienempänä. Pienemmissä ryhmissä on helpompi jakaa työtehtäviä sekä toimia tiiviissä yhteistyössä.

## 7.2 Leirit

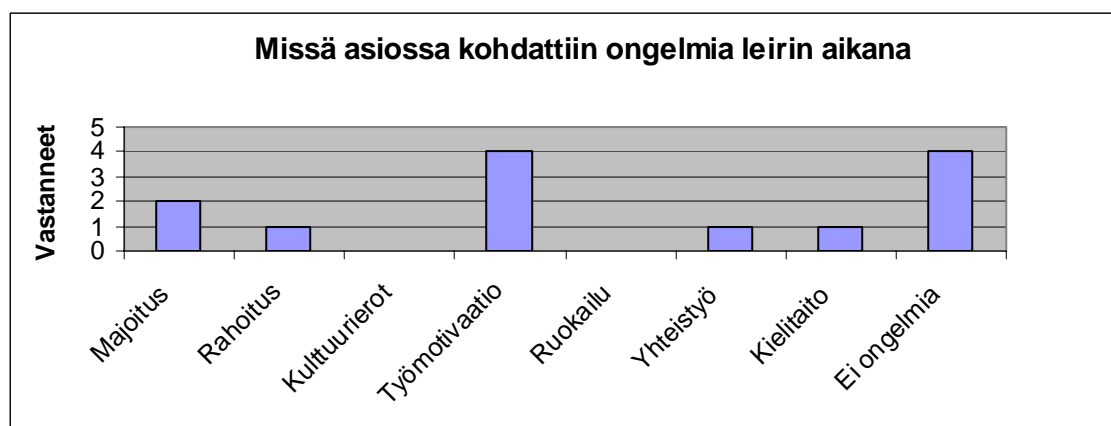
Tässä luvussa selvitettiin leirien järjestämiseen liittyviä perusasioita. Leirien järjestämisen takana voi olla monia eriäviä syitä. Syyt voivat olla itsekkäitä tai epäitsekkäitä. leirin järjestämisellä voidaan tavoitella kansainvälistä yhteistyötä tai leiri voidaan järjestää, jotta saataisiin media näkyvyyttä paikkakunnalle. Suurin syy leirien järjestämiseen on kuitenkin työvoimantarve tietylle projektille, jotta tietty työ saataisiin tehtyä vapaaehtoisten avustuksella.



Kaavio 4: Syyt leirien järjestämiseen

Leirien järjestämisen syyksi annettiin lomakkeessa muutama vaihtoehto. Vaihtoehtona oli kertoa vapaasti muista mahdollista syistä. Tässä tutkimuksessa esille nousivat erityisesti hyvät kokemukset, kansainvälinen yhteistyöhalu ja sen kautta kulttuurien kohtaaminen sekä työvoimantarve tietylle projektille. Seitsemän vastaajaa oli sitä mieltä (kaavio 4), että hyvät kokemukset ovat pääsyy leirien järjestämiseen. Tästä voidaan päätellä, että he ovat aikaisempina vuosinakin järjestäneet leirejä. Kokemukset ovat siis suurimmalla osalla hyviä, joka motivoi jatkamaan leirien järjestämistä edelleen. Kansainvälinen yhteistyö sekä kulttuurien kohtaaminen nousivat esille. Kansainvälisten vapaaehtoistyön tarkoitus on tehdä yhteistyötä erimaiden kanssa ja luoda suvaitsevaisuutta eri kulttuurien kesken. Tämä teema näkyy syynä järjestää leirejä. Työvoimantarve (kaavio 4) tietylle projektille sain myös paljon kannatusta. Tästä voidaan päätellä, että syyt leirien järjestämiseen eivät ole täysin epäitsekkäitä. Työvoiman tarve kertoo vapaaehtoistyössä toteutuvasta vastavuoroisuuden periaatteesta, tässä toteutuu antamisen ja saamisen periaate.

Avoimista kysymyksistä ilmeni leirin olevan tärkeä osa kansainvälisyyskasvatusta erityisesti nuorten parissa. Yksi vastaajista mainitsi 10-14-vuotiaiden Syke-leirin, jossa on mukana noin 1 800 osallistujaa Suomesta. Työleirejä voidaan siis yhdistää muihin kansainvälisiin leireihin ja leiriläiset voivat työskennellä osana tätä suurempaa leiriä. Tärkeäksi tekijäksi nousee suomalaisten nuorten kansainvälinen kasvatus, johon tarvitsemme mukaan ulkomaalaisia.



Kaavio 5: Missä asioissa kohdattiin ongelmia leirin aikana

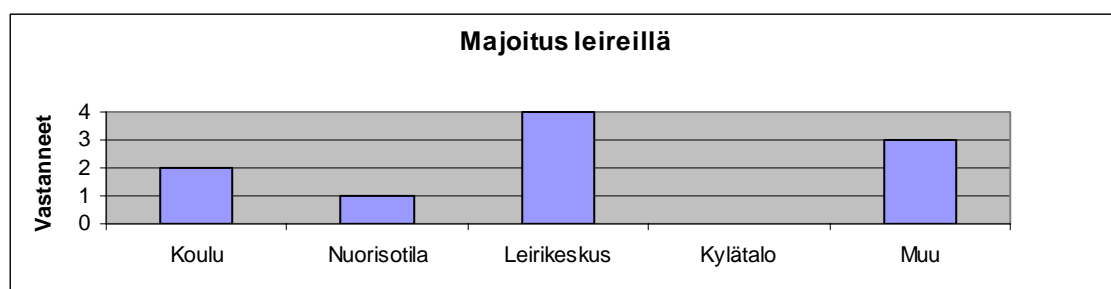
Neljä vastaajaa kymmenestä oli sitä mieltä (kaavio 5), että ongelmia ei ollut leirin aikana, mutta kuitenkin avoimissa kysymyksissä ongelmia tuotiin paljon esille. Työmotivaation puute tuli esille monta kertaa. Yksi vastaajista toi esille alkoholin ja huumeiden käytön leirin aikana, toinen taas mainitsi Allianssin kautta hankittavan leiriohjaajan puuttumisen kokonaan, joka tietysti vaikeuttaa leirijärjestelyjä. Kustannuksista yksi vastaajista kertoi seuraavia asioita.

Työleirin kautta saadun talkootyövoiman kustannukset (asuminen ja ruokailu) nousivat huomattavasti suunniteltua korkeammiksi. Tämä asettaa rajoitteita vastaavan järjestämiseksi uudelleen.” Tästä voidaan päätellä kustannusten nousevan joskus korkeammalle kuin vastapalveluksena saatu työnlaatu.

Leireillä syntyy joskus ongelmatilanteita ja näiden ratkaisuksi useimmat kertoivat pelisäännöistä puhumisen, mutta yhdessä tapauksessa pelisääntöjä ei kuitenkaan noudatettu. Työmotivaation puutetta yritettiin ratkaista antamalla palkintona enemmän vapaa-aikaa, kun varsinaiset työt oli tehty. Leiriohjaajan motivoitunut ja innokas ote nousi esille työmotivaatiossa. Majoitukseen liittyviä ongelmia yritettiin ratkoa pienillä huonemuutoksilla leirin aikana. Vastauksista nousi esille leiriohjaajan motivaatio työtä kohtaan ja leiriohjaajan puuttuminen kokonaan. Vastauksissa kerrotaan ohjaajan puuttumisen hankaloittaneen leirin kulkua.

Seuraavaksi tarkastellaan majoituksen toteutumista leireillä (Kaavio 6). Majoitukseen leirin järjestäjät eivät välttämättä voi vaikuttaa, koska yleensä majoituksen täytyy olla edullinen

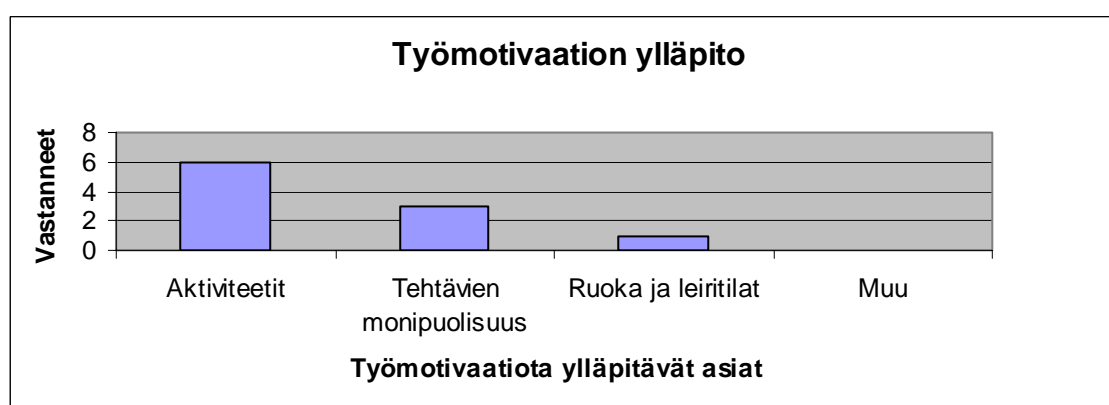
tai jopa ilmainen vapaaehtoistyötä tehdessä. Leiriläisille majoitus on ilmainen tai kuuluu leirin ohjelmamaksuun, joten kustannukset eivät voi olla suuria järjestäjälle.



Kaavio 6: Majoitus leirillä

Kysymyksessä oli annettu valmiita vastausvaihtoehtoja, joiden oletettiin olevan yleisimpiä majoitusvaihtoehtoja leireillä, mutta muitakin majoitusvaihtoehtoja tuli ilmi. Vuonna 2011 kesän aikana majoituksena leireillä toimi muun muassa hostelli, kerrostalon yhteistilat, entiset VR:n makuuvaunut. Suosituin majoitusvaihtoehto oli leirikeskus ja julkiset tilat, kuten koulut sekä nuorisotilat. Majoitusvaihtoehdot olivat todella pieniä tiloja ja peseytymismahdollisuudet rajalliset. Perhemajoitus on myös mahdollinen ja yhdellä leirillä tämäkin toteutui.

Tarkasteltaessa työmotivaatiota (Kaavio 7), on otettava huomioon erilaiset motivaatiotekijät. Vastauksia tarkasteltaessa tulee esille antamisen ja saamisen periaate. Pientä palkintoa vastaan työmotivaatio nousee. Työtä ei siis kyseisillä leireillä ole tehty ainoastaan auttamisen ja hyväntekeväisyyden periaatteesta.



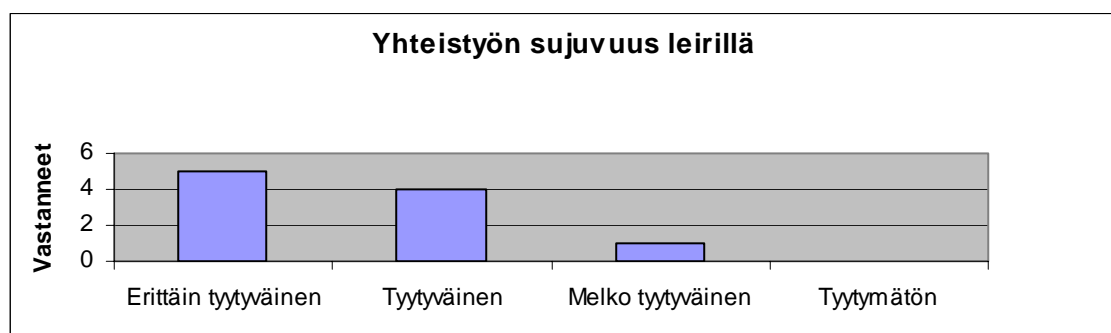
Kaavio 7: Työmotivaation ylläpito

Kaaviosta (kaavio 7) nähdään, että leirillä järjestettävillä aktiviteeteilla oli suuri merkitys motivaation ylläpitämiseen. Aikaisemmin todettiin työmotivaation parantamisen ratkaisuna käytettävän vapaa-ajan aktiviteettien kehittämistä, joka pätee tässäkin osiossa. Vastaajat

olivat pitäneet motivaatiota yllä erilaisilla retkillä lähialueille sekä työtehtävien monipuolisuudella. Yhteisen vapaa-ajan järjestäminen nousi esille monen vastaajan kohdalla. Yksi vastaajista oli maininnut myös monipuolisen ruoan tarjoamisen, joka kuulosti mielenkiintoiselta motivaation ylläpidon tekijältä. Työtehtävien yksinkertaisuus voi johtaa työmotivaation puutteeseen, joten työtehtäviä voisi monipuolistaa ja jopa luoda niille enemmän haastetta vaikka vapaaehtoistyöhön lähteviltä ei vaadita erikoisosaamista. Halukkaille voisi silti olla tarjolla haastavampiakin tehtäviä. Vapaaehtoistyösananasta käy kuitenkin ilmi, että työ on vapaaehtoista ja leiriläiset ovat itse valinneet lähtevänsä kyseisille leireillä tietäen, että siellä tehdään tietty määrä työtä jonkun muuan asian hyödyksi. Esille nousee taas vapaaehtoistyön itsekkäät ja epäitsekkäät syyt.

### 7.3 Asiakastyytyväisyys

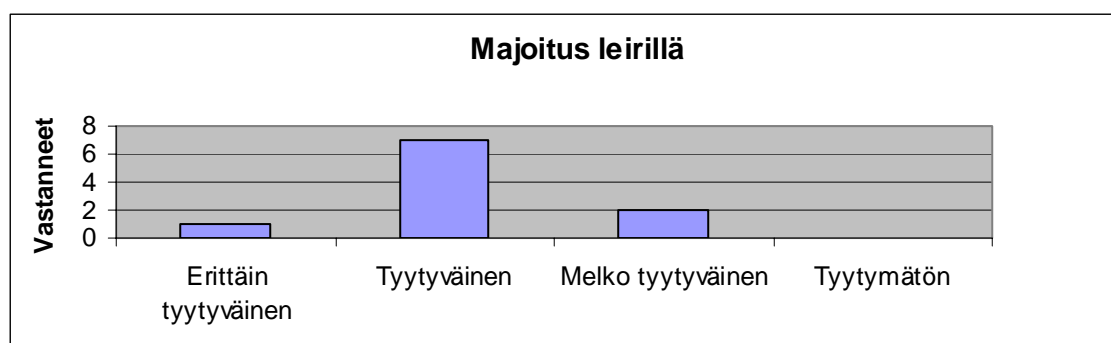
Tässä osiossa mitattiin palvelun laatua asiakastyytyväisyys kysymyksin. Vastaajia pyydettiin arvioimaan järjestäjän näkökulmasta tyytyväisyyttä leirin eri osa-alueilla, kuten yhteistyön laatua vapaa-ajan aktiviteettien järjestämistä. Tässä osiossa kysyttiin myös leiri-isäntien yhteistyöstä Allianssin nuorisovaihdon kanssa. Haluttiin saada tietoa yhteistyön sujuvuudesta ja siitä, onko yhteistyössä ilmennyt ongelmia, jos on niin minkä suhteen.



Kaavio 8: Yhteistyön sujuvuus leirillä

Tarkasteltaessa yhteistyön sujuvuutta (kaavio 8) yleensä vastaukset monivalintakysymykseen ja avoimeen ovat ristiriitaisia. Kaavion (kaavio 8) mukaan yhteistyö on yleisellä tasolla sujunut moitteettomasti. Avoimia vastauksia tarkasteltaessa ilmenee kuitenkin ongelmia yhteisissä pelisäännöissä tai niiden ymmärtämisessä. Kotiintuloajoista sekä alkoholin käytöstä on koinut ongelmia, joita ei yhteistyövoimin ole kuitenkaan saatu kokonaan ratkaistua. Yhteistyössä on siis ilmennyt puutteita kommunikaation tasolla. Yksi vastaajista perustelee yhteisten pelisääntöjen tärkeyttä ohjaajien ja vapaaehtoisia majoittavien perheiden kannalta pakollisiksi. Sama vastaaja kuitenkin toteaa, että tällaisia ongelmia on vasta ensimmäistä kertaa tullut vastaan leirien aikana. Tämän kaavion (kaavio 8) mukaan ei kukaan vastaajista kokenut olevansa tyytymätön, mutta avoimista vastauksista saadaan aivan eri tuloksia. Yhteistyön su-

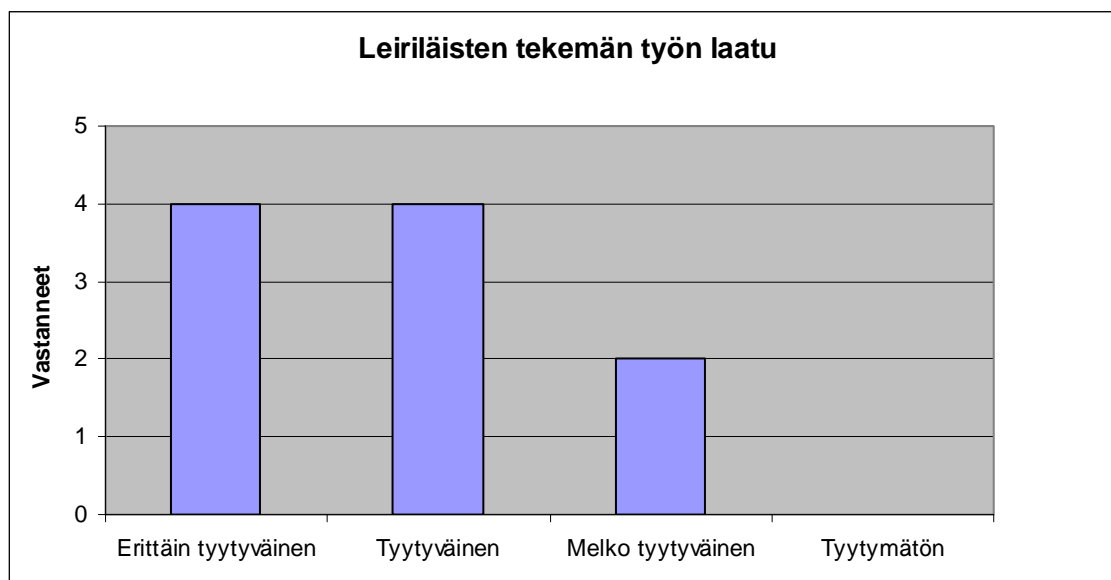
juvuuteen on siis pääosin oltu tyytyväisiä muutamaa poikkeusta lukuun ottamatta. Poikkeuksia voi tulla leirikohtaisesti, joten niitä ei voida yleistää jokaisen leirin kohdalla.



Kaavio 9: Majoitus leirillä

Suurin osa vastaajista on tyytyväinen majoitukseen (kaavio 9), mutta leiriläisten keskuudessa majoitukseen ei olla täysin tyytyväisiä. Leiriläiset ovat valittaneet majoituksen koosta, tässä tapauksessa majoitus on ollut liian pieni tai osassa tapauksista kaikki leiriläiset eivät ole mahdollineet majoittumaan edes samassa paikassa. Tällä voi olla tekemistä myös yhteistyön sujuvuuden kanssa, jota käsitelimme edellisessä kohdassa (kaavio 8). Vapaaehtoistyöleireillä osallistuessa majoitus on usein tiedossa ja leirille lähtevän tulisi tietää, että majoitus on yleensä vaatimatonta. Tästä päätellen majoituksesta ei tulisi valittaa, koska leiriläiset ovat itse valinneet kyseisen leirin ja vapaaehtoistyön, jonka mukana tuleviin haasteisiin tulisi sopeutua. Tässä ilmenee taas itsekkyä ja epäitsekkyä syitä leirille lähtemiseen. Vapaaehtoistyöleirillä majoitusvaihtoehdot ovat pieniä ja vaatimattomia, tämä tulisi käydä ilmi jo leiri esitteessä, jotta turhilta pettymyksiltä ja valituksilta säästytäisiin. Leirille tullaan tekemään työtä ja saamaan uusia kokemuksia, joten majoitus on vain sivuseikka vapaaehtoistyön ohessa.



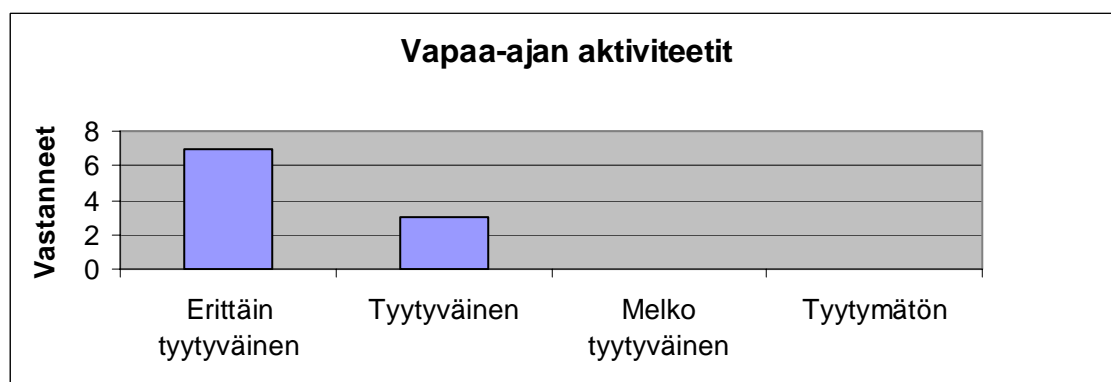


Kaavio 10: Leiriläisten tekemän työn laatu

Leiriläisten tekemä työn laatuun oltiin tyytyväisiä, vaikka yksi vastaajista kommentoi seuraavasti.

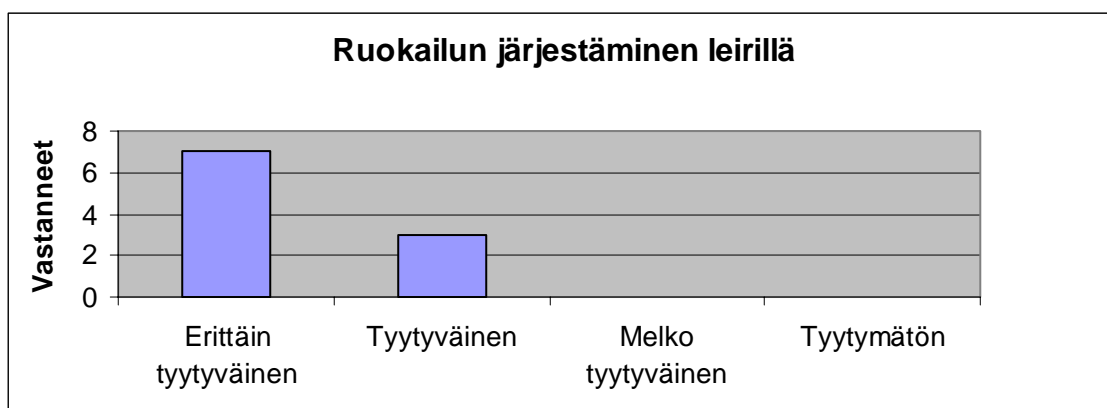
”Leiriläiset tuntuivat tekevän annetut työt aika huolimattomasti, esimerkiksi siivoukseen liittyvät tehtävät, mutta tähän ehkä olisimme voineet vaikuttaa paremmalla ohjauksella ja motiivinnilla.”

Motivaation ja työn laadun välille voidaan vetää varmasti tässäkin suora yhteys. Se, miten motivoituneita leiriläiset ovat työntekoon, näkyy työnlaatuna. Leirinohtajien on kiinnitettävä huomiota tähän asiaan. Yleisesti leiriläisten tekemään työhön on oltu tyytyväisiä, mutta ongelmatilanteissa voidaan huomata motivaation puute, jossa taas motivaatio tekijöihin ja siihen kuinka niitä parantamalla voidaan vaikuttaa työnlaatuun. keskitytään



Kaavio 11: Vapaa-ajan aktiviteetit

Vastaajat ovat olleet joko erittäin tyytyväisiä tai tyytyväisiä vapaa-ajan aktiviteetteihin (kaavio 11). Tulos on hyvin positiivinen, sillä on tärkeää, että vapaa-ajallekin saadaan järjestettyä tekemistä, joka aktivoi ja motivoi leiriläisiä jaksamaan myös varsinaista työntekoa. Avoimista kysymyksistä kävi ilmi, että sekä leiri-isännät että leiriläiset nauttivat vapaa-ajasta yhdessä hyvän yhteistyön merkeissä.

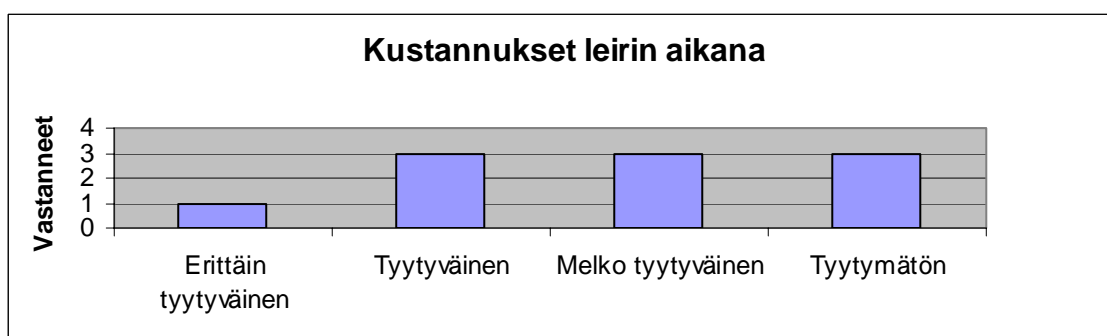


Kaavio 12: Ruokailun järjestäminen leirillä

Kaaviosta ilmenee että ruokailuiden järjestäminen on onnistunut hyvin ja järjestäjät ovat olleet tyytyväisiä sen sujumiseen. Ruokailut ovat saatu järjestettyä ongelmitta, mutta yhdellä leirillä leiriläiset olivat valittaneet ruuasta, joka oli käynyt hyvin suomalaisille, mutta ei ulkomaalaisille.

#### 7.4 Leirien kannattavuus

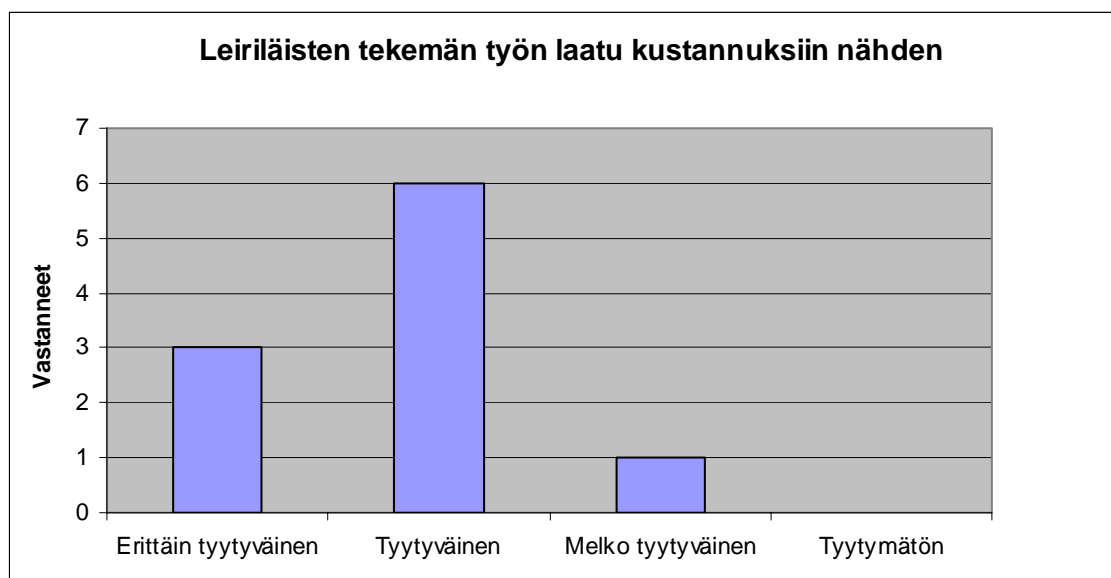
Tässä osiossa mitattiin leirien kannattavuutta kustannusten ja työn suhteen. Vapaaehtoistyössä on kysymys hyväntekeväisyydestä, mutta leirien järjestämisestä koituu paljon kustannuksia leiri-isännille, jotka täytyy saada hoidettua. Majoitukseen, ruokaan ja jopa työvälineisiin voi kuluja paljonkin rahaa, joten tässä asiassa olisi vielä kehitettävää.



Kaavio 13: Kustannukset leirin aikana

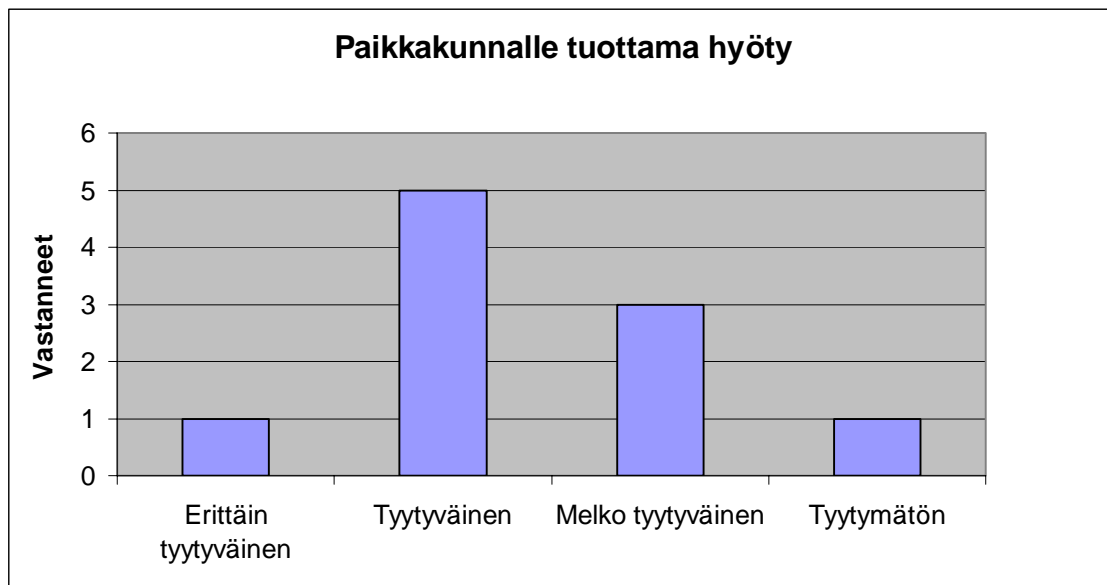
Kysymyksen vastaukset ovat jakautuneet melko tasaisesti, mutta kuitenkin niin, että erittäin tyytyväisiä on vähemmän kuin tyytymättömiä (kaavio 13). Kustannuksissa olisi parannettavaa leirin aikana. Vapaaehtoistyössä on kyse ilmaisesta työvoimasta, mutta silti majoituksen ja

ruokailun järjestämisestä koituu kustannuksia työnjärjestäjälle. Majoitus ja ruokailut pitäisi saada lahjoituksina, jotta ne eivät toisi kustannuksia leiri-isännille. Tulevaisuudessa voisi miettiä mahdollisuutta periä pientä, mutta kohtuullista ruoka/majoitusmaksua leiriläisiltä. Työstä ei makseta palkkaa, joten palkkakustannuksilta säästytään. Leiriläisistä on kuitenkin suuri hyöty, jos jokin tietty asia halutaan saada tehtyä tai apua tarvitaan tietyssä projektissa.



Kaavio 14: Leiriläisten tekemän työnlaatu kustannuksiin nähden

Suurin osa vastaajista oli tyytyväinen työnlaatuun suhteessa kustannuksiin (kaavio 14). Tässä kysymyksessä haluttiin selvittää, vastaako tehty työ työleiristä koostuvia kustannuksia. Yksikään vastaajista ei ollut tyytymätön, joten mitään hälyttävää ei ilmennyt tässä osiossa. Edellämainittuihin työmotivaatio kysymyksiin suhteutettuna voisi kuitenkin sanoa, että työnlaatua voisi parantaa työmotivaatiota nostattavilla tekijöillä sekä tekemällä taustaselvitystä leirilästen motivoituneisuudesta vapaaehtoistyöhön jo ennen leirille hyväksymistä. Näin leiri-isännät saisivat parhaan mahdollisen hyödyn leiriläisistä myös kustannuksiin nähden ja työ tulisi tehtyä vielä paremmin.



Kaavio 15: Leirin paikkakunnalle tuottama hyöty.

Suurin osa vastaajista on ollut tyytyväinen paikkakunnalle tuottamaan hyötyyn (kaavio 15). Vain yksi vastaajista oli tyytymätön, joten tässä ilmenee taas leirikohtainen kokemus. Tässä voimme tarkastella taas antamisen ja saamisen teoriaa. Leirin järjestämisen syynä ei noussut esille paikkakunnalle tuottama hyöty tai media, mutta tässä kysymyksessä esille nousee vahvasti media näkyvyys ja sen merkitys. Leirien tuottama hyöty järjestäjälle ja paikkakunnalle oli pääasiassa näkyvyys ja uusien kontaktien saaminen. Monet vastaajat kertoivat median kiinnostuneen leiristä ja yksi leiripaikkakunta pääsi jopa lehteen. Tämä on suuri hyöty pienemmille paikkakunnille ja leirien järjestäjille. Leiri-isännille epäitsekäistä syistä kertoivat seuraavat kommentit.

"Koska työleiriin kuuluu kahden kv-päivän toteuttaminen ala-koululaisille ja lukiolaisille, hyötty työleiristä muun muassa alueen oppilaitokset. Nuorisokeskuksessa olevat leirikoulunkävijät pääsevät tapaamaan ulkomaisia nuoria työleirin aikana ja sitä kautta into ja kiinnostua kansainvälisyyteen kasvaa."

"Se, että paikalliset lapset ja nuoret ovat saaneet kokemuksen paikkakunnalla olleesta kv-leiristä, voi tulevaisuudessa vaikuttaa heidän lähtöönsä esimerkiksi vastaavalle leirille ulkomaille. Näin leirit tuovat paikkakunnan asukkaille kotikansainvälistymistä."

Leirin järjestämisen syitä etsiessä ilmeni tietyn työn/ projektin tehdyksi saaminen ja tämä näkyi leirin järjestäjälle tuottamassa hyödyssä. Vastaajat kertoivat saaneensa tehtyä tiettyjä kunnostusprojekteja vapaaehtoisten voimin, joka on suuri hyöty järjestäjälle ja tietyn projektin loppuun saattamiseksi. Kansainväliset ystävät ja kansainvälinen työilmapiiri nousivat tär-

keiksi asioiksi leireillä. Mediakiinnostus ja positiivinen mainonta koettiin erittäin tärkeäksi tulevaisuuden kannalta.

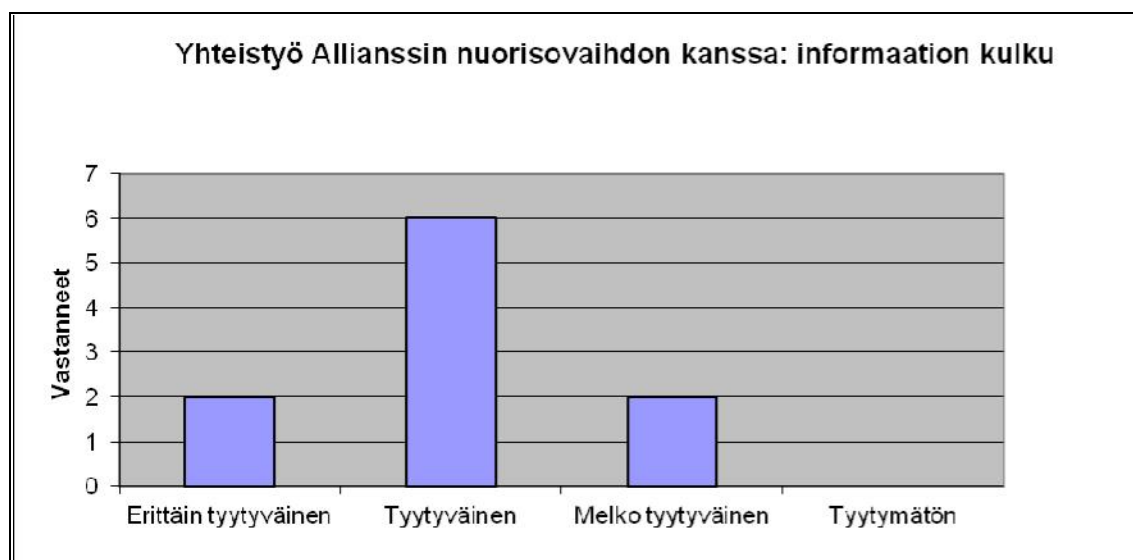
Leiristä saatua hyötyä mitattiin onnistumisilla. Monet kokivat leiriläisten kielitaidon ja rohkeuden kasvaneen eri työtehtävien myötä kansainvälisessä työilmapiirissä, joka koettiin suureksi onnistumiseksi leirillä. Onnistumisiin luettiin mukaan leiriläisiltä saatu hyvä palaute ja se, että työt saatiin tehtyä aikataulussa. Vastaajat kokivat leirin aikana paljon onnistumisia ja hyviä hetkiä, tässä on muutamia otteita heidän vastauksistaan:

”Työtehtävä onnistui täydellisesti; 8 000 pärettä saatiin kattoon naulattua.”

”Viimeisenä työpäivänä järjestetty lastenfestivaali oli erityisen onnistunut; kiitos leiriläisten.”

”Työleirin vapaa-ajan ohjelmaan kuuluva kokopäivän melontasafari oli osallistujille elämys, osallistujien itseluottamus ja sosiaaliset taidot kasvoivat silmissä. Hyvästä hengestä ja ilosta pidettiin huolta toisia tukien. Ryhmä sai kokea olevansa tärkeä leirin lapsille ja myös huollon väelle. Ryhmä hitsautui myös hyvin yhteen kansainvälisen Avartti-nuorten ryhmän kanssa, jotka osallistuivat suurleiriin.”

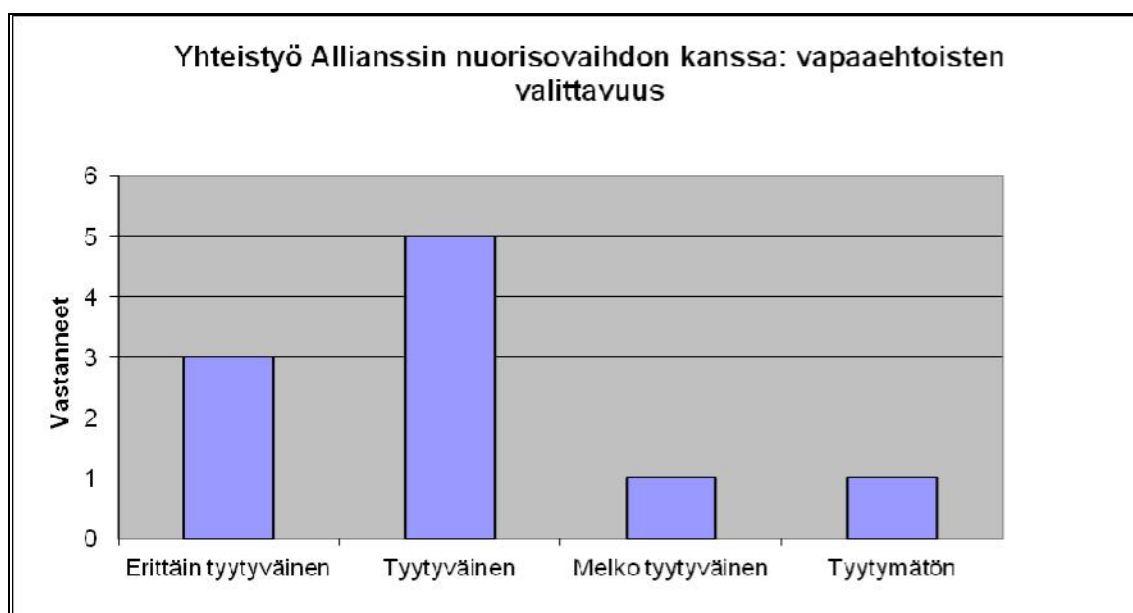
## 7.5 Yhteistyö Allianssin Nuorisovaihdon kanssa



Kaavio 16: Yhteistyö Allianssin nuorisovaihdon kanssa: informaation kulku

Suurin osa vastaajista oli tyytyväinen tiedon kulkuun (kaavio 16). Tiedonkulku tahojen välillä on kuitenkin hyvin tärkeää ja on aina varmistettava, että tieto kulkeutuu perille, jotta mahdollisilta ongelmilta ja epäselvyyksiltä vältytään. Esille nousi myös se, että

leiripalautelomakkeet on saatava ajoissa. Silloin kun asiat ovat vielä tuoreessa muistissa, on helpompaa antaa palautetta oikeista asioista.

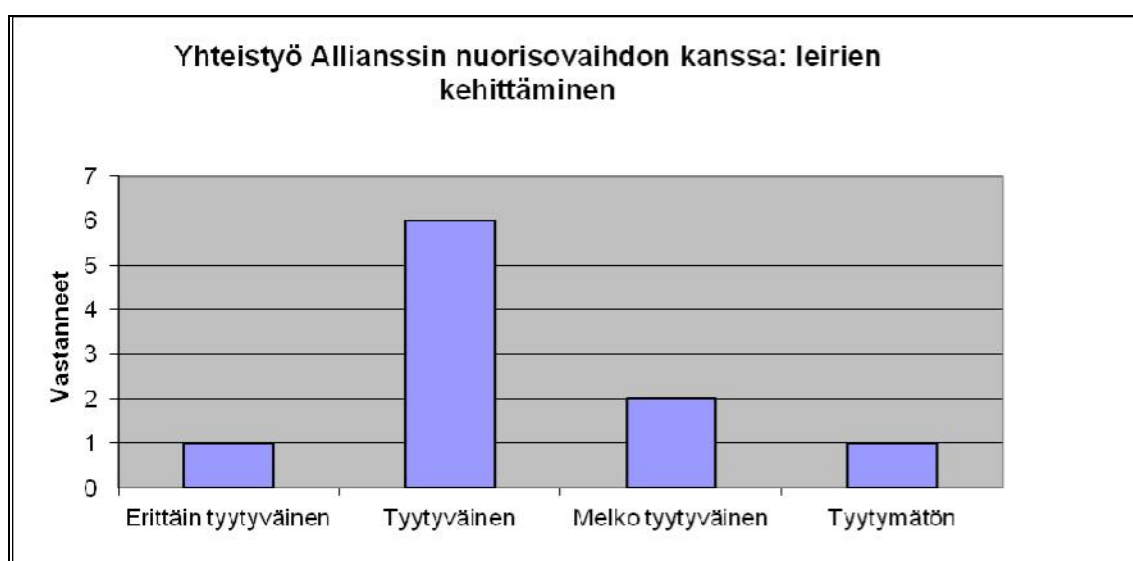


Kaavio 17: Yhteistyö Allianssin nuorisovaihdon kanssa: vapaaehtoisten valittavuus

Kysymys jakoi mielipiteitä, mutta kaavion (kaavio 17) mukaan suurin osa oli tyytyväinen valittuihin vapaaehtoistyöntekijöihin. Ongelmatilanteilta leiriläisten kesken haluttiin välttää tekemällä parempaa taustatyötä vapaaehtoistyöntekijöiden valintavaiheessa.

Rikosrekisteriotteen pyytämistä tulevaisuudessa voisi harkita kaikilla leireillä.

Vapaaehtoistyöleireille hakijoilta voisi selvittää heidän motivaatiotekijöitään työn suhteen, jotta saataisiin mahdollisimman motivoituneita leiriläisiä.



Kaavio 18: Yhteistyö Allianssin nuorisovaihdon kanssa: leirien kehittäminen

Suurin osa vastaajista kaavion (kaavio 18) mukaan oli tyytyväinen leirien kehittämiseen, mutta avoimen kysymyksen vastauksista ilmeni kehitystä kaipaavia asioita. Leiriohjaajan valintaan toivottiin kiinnitettävän enemmän huomiota tulevia leirejä valmisteltaessa. Allianssin Nuorisovaihdon järjestämällä leiriohjaajalta toivottiin parempaa koulutusta tehtäväänsä. Leirien kehittämisen kannalta yhteydenpito Allianssin Nuorisovaihdon kanssa koettii todella ratkaisevana tekijänä.

Yhdessä avoimessa kysymyksessä leiri-isännät saivat vapaasti kertoa mitä kehitettävää yhteistyössä Allianssin kanssa olisi. Vastauksissa toivottiin enemmän keskustelua yhteisistä pelisäännöistä sekä tiiviimpää yhteistyötä ja kommunikaatiota puolin ja toisin. Ensi kertaa leiriä järjestäneet leiri-isännät kommentoivat kehitettäviä asioita näin:

”Ensikertalaisena olisi erityisesti toivonut hyvää yhteydenpitoa. Ehkä myöskin jonkinlainen ’järjestäjän abc ensikertalaiselle’ olisi hyvä? Paljon tietoa saimme nyt muun muassa ohjaajamme osallistuttua vapaaehtoisten koulutukseen, ja tätä tietoaahan normaalisti ei olisi saatu.”

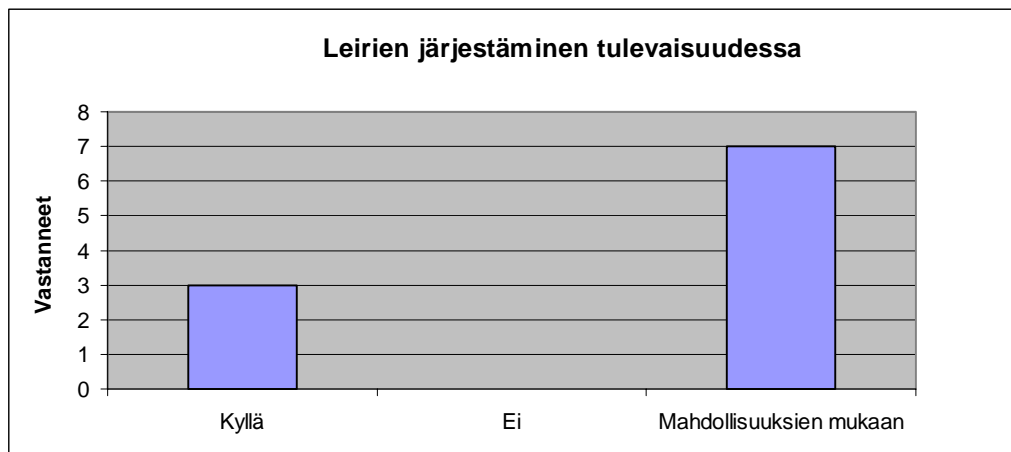
”Kehittämällä tarpeisiimme vielä paremmin soveltuvia leirejä, jossa painopiste olisi globaali-kasvatuksessa; suunnatulle hakijakunnalle kohdistuvat leirit. Leirikustannuksista olisi hyvä ollut käydä keskustelua ja sen kehittäminen on haaste.”

”Parempi kommunikaatio leiriohjaajan kanssa valitsemisprosessin aikana.”

Tässä osiossa kysyttiin avoimella kysymyksellä sitä, kuinka yhteistyö Allianssin Nuorisovaihdon kanssa näkyy toiminnassa tällä hetkellä. Vastauksista ilmeni paljon ylistäviä kommentteja Allianssin Nuorisovaihtoa kohtaan. Positiivisia asioita edustaa leirin mainostaminen Allianssin Nuorisovaihdon kautta sekä heidän toimestaan hoidettu valintaprosessi, joka helpotti leiri-isäntien työtä. Näin leiri-isännät välttyivät hakemusten käsittelyiltä. Suurinta kiitosta Allianssin Nuorisovaihto sai kuitenkin leirin markkinoinnista ulospäin, joka on todella tärkeää varsinkin ensikertalaisille leirin järjestäjille. Käytännön asioiden organisoimiseen saatiin myös apua Allianssin Nuorisovaihdolta, joka koettiin todella tärkeäksi leirin alkuvaiheen organisoinnissa.

## 7.6 Tulevaisuus

Tässä osiossa selvitettiin leiri-isäntien tulevaisuuden suunnitelmia leirien suhteen. Leirien järjestäminen tulevaisuudessa on sidonnainen leiristä koituviin kustannuksiin. Kun kustannukset saadaan katettua ja vapaaehtoisia leireille löytyy, niin leiri on mahdollista järjestää.



Kaavio 19: Leirien järjestäminen tulevaisuudessa

Järjestäjistä kaikki joko tulevat järjestämään leirejä tulevaisuudessa tai järjestävät niitä mahdollisuuksien mukaan (kaavio 19). Avoimessa lisäkysymyksessä kysyttiin mahdollisia syitä siihen, miksi leiriä ei tulevaisuudessa järjestettäisi. Tässä kohtaa kustannuksiin liittyvät syyt nousivat esille. Jos kustannukset tulevat liian kalliiksi, leiriä ei järjestetä. Kustannuksiin olisi siis syytä löytää uusia mahdollisuuksia ja vaihtoehtoja, joita voisi tulevaisuudessa kokeilla.

#### 7.7 Muut tiedot

Lomakkeessa viimeisenä kysyttiin leiri- isäntien toiveita tulevaisuuden suhteen.

Vastaukset olivat positiivisia, leirien kerrottiin antavan paljon myönteisiä kokemuksia, vaikka järjestelyitä ja töitä ennen leiriä ja leirin aikana on paljon.

Esiin nousivat leiri-isännän moninaiset tehtävät ja niiden tarjoamat haasteet. Yhteydenpidon tärkeys Allianssin kanssa tuli vielä tässäkin kohdassa esiin. Vastauksista ilmeni se, että leirien järjestäminen on hyvä tapa tehdä kansainvälistä toimintaa. Yksi leirinjärjestäjistä on antanut tällaisen vastauksen: " Hyvä vaihtoehto tavalliselle nuorisovaihdolle. Ainakin tällä kertaa suurin osa osallistujista oli motivoituneita ja sitoutuneita vapaaehtoistyöhön. Henkilökohtaisesti järjestäisin tällaisia leirejä alaikäisille. Nuorisotyö on muualla Euroopassa pitkälti vain vapaaehtoistyön varassa. Sikäli vapaaehtoistyö on normi pikemmin kuin poikkeus nuorisotoimialalla. Leiri on paitsi vapaaehtoistyötä, siihen osallistujien nuorten aikuisten identiteetin ja itsenäistyminen kannalta ratkaisevan tärkeää. Roolini oli olla työleiri- isäntänä, osallistujien tukena sekä kasvattajana. Tämä kohtalainen rooli on tärkeää tiedostaa jo ennen leiriä."

Vastauksissa kiiteltiin Allianssia siitä, että se oli tarjonnut leiri-idea uusia järjestäjille. Leiri oli tuonut heille hienon kokemuksen ja uusia ystäviä.



## 8 Yhteenveto

Vastauksista ilmeni, että kunnostukseen ja kulttuuriin liittyviä leirejä oli pidetty eniten. Ajankohtana heinäkuu oli ehdottomasti suosituin, tämä varmaan johtuu Suomen yleisistä sääolosuhteista. Kesällä on lämmintä, ja ulkona voi olla enemmän kuin esimerkiksi talvella. Suosituin osallistujien ryhmäkoko oli 11-15 henkilöä. Se onkin sopivin ryhmäkoko tällaiselle leirille sillä suurempi ryhmä vaatisi esimerkiksi suuremmat majoitustilat, enemmän ruokaa ja niin edelleen. Ryhmän koko kannattaakin suhteuttaa työprojektin suuruuteen ja vaativuuteen, jotta jokaiselle riittää tekemistä mutta kuitenkin niin, että kukaan ei uuvu työn määrästä.

Syitä leirien järjestämiseen oli monia. Suurimpana esiin nousivat aikaisemmat hyvät kokemukset. Moni leirinjärjestäjä on siis jo aikaisemmin järjestänyt leirin/leirejä ja niiltä on saatu mielekkäitä ja positiivisia kokemuksia, joiden perusteella on haluttu jatkaa leiri perinnettä. Työvoiman tarve ja kansainvälinen yhteistyö olivat myös syitä, miksi leirejä järjestettiin.

Ongelmia leirillä kohdattiin eniten työmotivaation puuttumisessa. Monilla asioilla on tietenkin vaikutus motivaation syntyyn ja sen ylläpitoon työleirillä, mutta tärkeitä syitä siihen ovat muun muassa, miten leiriläisiä osataan motivoida työhön, miten mielekkääksi he tuntevat olonsa ja työn tekemisen, millaiset säännöt leirillä on, millaista vapaa-aikaa leiriläisille tarjotaan, sekä yleisestä ilmapiiristä ja yhteistyön sujuvuudesta. On tärkeää, että leiriohjaajat, leirinjärjestäjät ja Allianssi tekevät yhteistyötä. Heidän tulisi pohtia mahdollisia keinoja, millä motivaatio ongelmia pystyttäisiin välttämään ja leiriläisille tarjota mielenkiintoa ja motivaatiota työtä kohtaan.

Suosituin majoitustila oli leirikeskus. Suomessa on monia leirikeskuksia, jotka ovat tilojen koon puolesta varmasti parhaimpia vaihtoehtoja alle parinkymmenen henkilön ryhmille. Leirikeskusten tilat ovat usein suhteellisen edullinen majoitusvaihtoehto ja niissä on usein myös tilat ruokailulle, joka helpottaa työleirien ruokailujen järjestämistä.

Työmotivaatiota vastattiin pidettävän yllä aktiviteettien avulla. Työhön motivoitumisen kannalta onkin hyvin tärkeää, että vapaa-aikana leiriläisille tarjotaan mielekää tekemistä, johon kaikki voivat osallistua ja kohottaa yhteistyöhenkeä sekä tutustua paremmin toisiinsa.

Yhteistyön vastattiin sujuvan hyvin leirillä. Tämä on erittäin positiivista, sillä jos se ei sujuisi, myös työtä olisi vaikeampi tehdä. Jokaisen ryhmän suunnitteluun kannattaakin käyttää aikaa, jotta jokaisesta leiristä muodostuisi sellainen, jossa olisi esimerkiksi henkilöitä jotka olisivat jollain tapaa kiinnostuneita samoista asioista tai heillä olisi kokemusta samanlaisista asioista. On tietenkin vaikeaa täysin tietää jokaisen ihmisen kiinnostuksen kohteita, mutta jos leirille pyrkijöiltä kysytään samoja asioita, löytyy varmasti jokin yhteinen tekijä, joka yhdistää monia vapaaehtoisia. Moni yritys käyttää rekrytoinnissaan tarkkaa ryhmäsuunnittelua ja sen avulla

varmistaa, että juuri oikeat ryhmät työskentelevät yhdessä. Näin työn tekeminen ja työhön motivointi on monella tavalla helpompaa ja työntekijät kokevat sen mielekkäämmäksi.

Leirinjärjestäjät olivat tyytyväisiä majoitukseen sekä leiriläisten tekemään työnlaatuun. Työnlaatuun vaikuttaa motivaatio sekä henkilökohtainen osaaminen. Jos leiriläisten joukosta ei löydy ammattitaitoista ja pätevää työntekijää vaadittavaan työtehtävään, kannattaa työ teettää ammattilaisella.

Enemmistö oli tyytyväinen tai erittäin tyytyväinen vapaa-ajan aktiviteetteihin ja ruokailun järjestämiseen leireillä. Tämäkin vastaus antaa erittäin hyvän ja positiivisen tuloksen. Kustannukset leirin aikana koettiin negatiivisena. Vastaukset painottuivat hälytyttävästi tyytymättömiin vastauksiin. Vastauksissa ehdotettiin näiden kustannusten vähentämiseksi, että leiriläiset maksaisivat pienen osallistumismaksun leirin järjestäjille, jotta majoituksesta ja ruokailusta syntyviä menoja voitaisiin pienentää.

Enemmistö vastaajista oli tyytyväisiä leirin paikkakunnalle tuottamaan hyötyyn. Leirin järjestäminen on hieno mahdollisuus paikkakunnalle nousta esiin mediassa, ja tuoda julki omaa kuntaa tai kaupunkia. Näkyvyys mediassa ei kuitenkaan ollut pääsyistä leirin järjestämiselle, mutta leirin aikana koettu yhteishenki toi lisää motivaatiota seuraavia leirejä varten sekä toimi kiitoksena hyvin tehdystä työstä. Näkyvyys mediassa voi tuoda myös lisää kiinnostusta ja mahdollisuuksia paikkakunnalle tai järjestölle.

Vastaajat kokivat yhteistyön Allianssin Nuorisovaihdon kanssa hyvin tärkeäksi. Erityisen tärkeänä monet vastaajista pitivät informaation kulun sujuvuutta ja palautelomakkeiden ajoissa saantia. Leiriohjaajien motivoituneisuutta kritisoitiin, mutta hyvää sanottavaa löytyi yksittäisillä vastaajilla. Tulevaisuudessa toivottiin lisäkoulutusta leiriohjaajille sekä enemmän yhteydenpitoa Allianssin Nuorisovaihdon yhteyshenkilön kanssa ennen sekä jälkeen leirin. Leirikustannuksista toivottiin myös puhuttavan enemmän. Kustannukset koettiin suurimpana haasteena tulevaisuudessa.

Allianssin Nuorisovaihtoa kiiteltiin hakemuksien käsittelystä sekä valintaprosessin järjestämisestä. Useat vastaajat olivat kiitollisia myös yhteistyön tuomasta näkyvyydestä. Ilman yhteistyötä Allianssin Nuorisovaihdon kanssa leirejä olisi ollut vaikea markkinoida eteenpäin. Yhteistyö on yksi tärkeimmistä tekijöistä leirien onnistumisen kannalta. Tätä osaa täytyy siis vielä kehittää. Leiri-isännän ja ohjaajan rooleista haluttiin lisää keskustelua Allianssin Nuorisovaihdon kanssa, jotta voitaisiin sopia yhteisistä pelisäännöistä ja näin välttyäisiin konflikteilta.

Vapaaehtoistyön katsottiin yleisesti olevan hyvä ja hyödyllinen tapa toimia. Leirien järjestämisen katsottiin olevan haasteellista ja aikaa vievää, mutta myönteisten kokemusten sekä

kansainvälistymisen kannalta kansainvälisiä vapaaehtoistyöleirejä pidettiin hyödyllisinä. Yksi vastaajista kommentoi vapaaehtoistyötä osuvasti toteamalla sen olevan pikemmin normi kuin poikkeus nuorisotoimenalalla, koska nuorisotyö on muualla Euroopassa suurimmaksi osaksi vain vapaaehtoistyön varassa. Kansainvälisen kasvatuksen teema nousee esille puhuttaessa vapaaehtoistyöstä. Sen merkitys kasvaa vuosi vuodelta nuorten kasvatuksessa.

## 9 Kehitysehdotukset

Leirien kehittämistä yhteistyössä Allianssin kanssa pidettiin tärkeänä. Leiriohjaajan valitsemiseen ja oikeanlaiseen koulutukseen olisi hyvä perehtyä tarkasti. Yhtenä ideana voisi olla eräänlainen tukimateriaali, joka annettaisiin ensikertalaisille leirinjärjestäjille. Tukimateriaalista voisi selvittää leirin järjestämisen perusasioita.

Leiriohjaajan motivaatiota kyseiselle leirille olisi hyvä selvittää etukäteen. Leiriohjaajan koulutus tulisi sisältää asioita ohjaajan roolista ja leiri-isännän roolista leirin aikana. Ohjaajilta voitaisiin selvittää sopivuutta eri leireihin, esimerkiksi lasten leirille tulisi olla erilaiset vaatimukset. Leirikohtaisesti voitaisiin mitata eri osaamisalueita ja motivoituneisuutta. Leiriohjaajan olemassaolo ja oikeanlainen motivoituminen sekä halu tehdä työtä ovat tärkeitä asioita leirin sujuvuuden ja toimivuuden kannalta. Leiriohjaajan valintaan ja koulutukseen olisi syytä paneutua kunnolla ennen leirin alkua. Leiriohjaajan valinta prosessissa voitaisiin tehdä yhteistyössä leiri-isäntien kanssa, jolloin heiltä saataisiin lisätietoa leiristä ja sen sisällöstä. Tämän avulla voidaan etsiä sopiva ohjaaja leirille. Leiriohjaajan tulisi tutustua leiripaikkakuntaan etukäteen ja olla yhteistyössä leiri-isäntien kanssa. Allianssin Nuorisovaihto ja leiri-isännät voisivat jakaa tietoa leiripaikkakunnasta leiriohjaajalle koulutuksessa. Leiriläisten valintaan tulisi kiinnittää enemmän huomiota jo valintavaiheessa. Valintalomakkeissa tulisi olla selvitys leirille lähtijän motivaatiosta ja vapaaehtoistyöhön lähtemisen syistä.

Leiri-isännille Allianssin Nuorisovaihdon kautta tullut julkisuus ja mainonta koettiin positiiviseksi asiaksi, joten tähän voitaisiin panostaa mainostamalla leirejä jatkossakin esimerkiksi näissä yhden vastaajan mainitsemissa kesäpasseissa. Kaikki positiivinen julkisuus olisi varmasti hyödyksi leiri-isännille ja leiripaikkakunnille.

Ennen leirin alkua voitaisiin Allianssin Nuorisovaihdon toimesta jakaa leirille tulijoille opas, jossa olisi jokaisen leiri-isännän antama ohjeistus tiettyä leiriä varten leirikohtaisista säännöistä. Tämä helpottaisi leirin kulkua. Näin voitaisiin välttää suuremmilta konflikteilta leirin aikana.

Tutkimus leiri-isäntien tyytyväisyydestä voidaan toteuttaa tulevaisuudessa jatkotutkimuksella, jossa voidaan pohjana käyttää kyseistä lomaketta. Lomakkeeseen tulisi kuitenkin tehdä pieniä muutoksia sekä uusia kysymyksiä. Niitä voitaisiin selventää ja syventää esittämällä lisäkysymyksiä. Kysymyksiä tulisi kuitenkin päivittää ja korjailla, jos halutaan vielä yksityiskohtaisempia vastauksia.

## 10 Pohdinta

Opinnäytetyön aloittaminen osoittautui yllättävän haasteelliseksi, koska toimeksiantajaa oli todella vaikea löytää. Työn toimeksiantajan selvittyä tutkimuskohteemme vaihtui vielä monesti, kun selvää toimeksiantoa ja tutkimuskysymystä ei aluksi ollut. Yhteyshenkilöltämme saimme kuitenkin ideoita ja ehdotuksia, joista yhteen tartuimme ja aloimme valmistella teoriapohjaa työllemme. Teoria pohjaa työllemme oli vaikea löytää, sillä kaikki vapaaehtoistyöhön liittyvä tieto pohjautui suurimmaksi osaksi päihdetyöhön tai vanhustyöhön, jota emme kuitenkaan työssä käsittele.

Kyselylomaketta laatiessamme aikataulut osoittautuivat hankaliksi ja lomakkeen lähettämisessä tuli kiire. Vastauksia analysoitaessa huomasimme lomakkeessa muutamia kohtia, joita olisi voinut muotoilla eritavalla. Myöhemmin huomasimme myös yhden aivan turhan kohdan, jonka jätimme analysoimatta. Ongelmat opettivat meille, että opinnäytetyö prosessiin tulisi todella varata enemmän aikaa ja olla hyvin tarkka sekä huolellinen jo alusta alkaen. Opinnäytetyön tekeminen parityönä antoi enemmän näkökulmia, mutta oli vaikeaa välillä löytää yhteistä aikaa opinnäytetyön tekoon. Varmasti helpompaa olisi ollut, jos olisimme pystyneet ainoastaan keskittymään opinnäytetyön tekoon, emmekä olisi kokopäiväisesti töissä. Tutkimuksen tekemisestä opimme paljon uusia asioita ja tekisimme varmasti jotain toisin seuraavaa tutkimusta ajatellen. Tutkimuksen tekeminen oli aikaa vievää ja haastavaa ajoittain. Mielestämme selvisimme kaikesta huolimatta hyvin ja työ saatiin viimein tehtyä loppuun.

Tutkimuksen tekeminen oli kuitenkin kaikin puolin hyvin opettavaista ja tulevaisuuden kannalta hyödyllistä. Kansainvälinen vapaaehtoistyö herättää monia eriäviä mielipiteitä ja sen motiiveista sekä eettisistä syistä olisi syytä tehdä tulevaisuudessa lisää tutkimuksia. Tulemme itse varmasti perehtymään kansainväliseen vapaaehtoistyöhön myös tulevaisuudessa vapaaehtoistyöntekijän silmin, koska se on hyvä tapa toimia kansainvälisesti. Kansainväliseen vapaaehtoistyöhön osallistuminen tuo henkilökohtaisella tasolla uusia kokemuksia ja kasvattaa ihmistä henkisesti. Lisätutkimusta voisi tehdä kansainväliseen vapaaehtoistyön ekologisuudesta ja siihen liittyvästä matkailusta.

## Lähteet

- Aarnikoivu, H. 2005. Onnistu asiakaspalvelutyössä. Helsinki: WSOY.
- Eskola, A. & Kurki, L. 2001. Vapaaehtoistyö auttamisena ja oppimisena. Tampere: Vastapaino.
- Grönroos, C. 2007. Service management and marketing. Customer management in service competition. Third edition. England: John Wiley & Sons Ltd.
- Grönroos, C. 2009. Palveluiden johtaminen ja markkinointi. Helsinki: WSOY.
- Harju, A. 2003. Yhteisellä asialla. Kansalaistoiminta ja sen haasteet. Vantaa: Dark.
- Hirsjärvi, S. , Remes, P. & Sajavaara, P. 2004. Tutki ja kirjoita. Jyväskylä: Gummerus kirjapaino.
- Jokinen, T. , Heinämaa, L. & Heikkonen, I. 2000. Tervetuloa asiakas Myyntityön ja asiakaspalvelun taito. Helsinki: Edita.
- Lämsä, A-M. & Uusitalo, O. 2009. Palveluiden markkinointi esimiestyön haasteena. Helsinki: Edita.
- Novelli, M. 2005. Niche Tourism: contemporary issues, trends and cases. Oxford: Elsevier.
- Nylund, M. & Yeung, A-B. 2005. Vapaaehtoistoiminta: anti, arvot ja osallisuus. Tampere: Vastapaino.
- Paavola, H. 2006. Asiakasuskollisuuden jaetut merkitykset. Tampere: Tampereen yliopistopaino Oy-Juvenes Print.
- Pessi, A. & Saari, J. 2008. Hyvä tahto. Auttamisen asenteet ja rakenteet Suomessa. Vantaa: Hansaprint.
- Pesonen, H-L. , Lehtonen, J. & Toskala, A. 2002. Asiakaspalvelu vuorovaikutuksena. Markkinointia, viestintää, psykologiaa. Jyväskylä: Gummerrus.
- Pesonen, I. , Siltanen, T. & Hokkanen, T. 2006. Menestyvä matkailuyritys. Matkailuyrittäjä-sarja. Helsinki: Edita Prima.
- Reinboth, C. Johda ja kehitä asiakaspalvelua. 2008. Helsinki: Gummerrus.
- Selin, E. & Selin, J. 2005. Kaikki on kiinni asiakkaasta. Pieksamäki: RT-Print.
- Storbacka, K. , Blomqvist, R. , Dahl, J. & Haeger, T. 1999. Asiakkuuden arvon lähteillä. Juva: WSOY.
- Swarbrooke, J. & Horner, S. 2007. Consumer behavior in tourism. Oxford: Elsevier.
- Tuulaniemi, J. 2011. Palvelumuotoilu. Hämeenlinna: Karisto.
- Vuoristo, K-V. 2000. Matkailun muodot. Porvoo: WS Bookwell.
- Wearing, S. 2002. Volunteer tourism : Experiences That Make a Difference. CABI Publishing.
- Ylikorpi, A-M. , Matkailun koulutus- ja tutkimuskeskus. 1993. Maaseutumatkailun yritystoiminta. Helsinki: Painatuskeskus.
- Ylikoski, T. 2001. Unohtuiko asiakas? Keuruu: Otavan kirjapaino.

## Sähköiset lähteet:

Alli 2011a. Mikä Allianssi on. Viitattu 24.8.2011.  
<http://www.alli.fi/allianssi/mika+allianssi/>

Alli 2011b. Allianssin historia. Viitattu 24.8.2011.  
<http://www.alli.fi/allianssi/mika+allianssi/allianssin+historia/>

Alli 2011c. Allianssin jaostot ja ryhmät. Viitattu 24.8.2011.  
<http://www.alli.fi/allianssi/mika+allianssi/allianssin+jaostot+ja+ryhmat/>

Alli 2011d. Allianssin strategia. Viitattu 24.8.2011.  
<http://www.alli.fi/allianssi/mika+allianssi/allianssin+strategia/>

Alli 2011e. Nuorisoalan kehittäminen, Avartti. Viitattu 24.8.2011.  
<http://www.alli.fi/nuorisoalan+kehittaminen/avartti/>

Alli 2011f. Nuorisoalan kehittäminen, Kolmas lähde hanke. Viitattu 24.8.2011.  
<http://www.alli.fi/nuorisoalan+kehittaminen/kolmas+lähde+-hanke/>

Alli 2011g. Kansainvälinen toiminta. Viitattu 24.8.2011.  
<http://www.alli.fi/kansainvalinen+toiminta/kansainvalinen+toiminta/>

Alli 2011h. Nuorisovaihto ja kansainväliset työleirit Suomessa. Viitattu 24.8.2011.  
<http://www.alli.fi/kansainvalinen+toiminta/allianssin+nuorisovaihto/kv+tyoleirit+suomessa/>

Yeung, A-B. 2002. Vapaaehtoistoiminta osana kansalaisyhteiskuntaa. Sosiaali- ja terveystyöalojen yhteistyöyhdistys YTY ry. Viitattu 1.11.2011.  
<http://www.sosteryty.fi/fi/julkaisut/?id=56>

Biz-Development. 2009. Maslow's hierarchy of needs. Viitattu 22.4.2012.  
<http://www.biz-development.com/HumanResources/3.18.Maslow's-Hierarchy-Of-Needs.htm>

Etelän vapaaehtoisohjelma, etvo. 2011. Esittely. Viitattu 5.11.2011.  
<http://www.etvo.fi/esittely>

EU 2011. Euroopan vapaaehtoistoiminnan vuosi 2011. Viitattu 1.8.2011.  
<http://www.alli.fi/binary/file/-/id/661/fid/809/>

Euroopan komissio. 2011. Euroopan vapaaehtoistoiminnan vuosi 2011. Viitattu 1.11.2011.  
[http://ec.europa.eu/news/employment/110106\\_fi.htm](http://ec.europa.eu/news/employment/110106_fi.htm)

European Comission, Youth. 2011. European Voluntary Service. Viitattu 1.11.2011.  
[http://ec.europa.eu/youth/youth-in-action-programme/european-voluntary-service\\_en.htm](http://ec.europa.eu/youth/youth-in-action-programme/european-voluntary-service_en.htm)

Hay Group. 2010. Henkilöstön tyytyväisyys ja sitoutuminen. Viitattu 4.3.2012.  
<http://www.haygroup.com/fi/services/index.aspx?id=3817>

KTV. Kansainvälinen vapaaehtoistyö ry. Mikä KVT on?. Viitattu 1.11.2011.  
<http://www.kvtfinland.org/index.php/kvt.html>

Kansalaisareena. Vapaaehtoistoiminnan motiivit. Viitattu 9.1.2012.  
<http://www.kansalaisareena.fi/index.php?sivu=tovapaaehttoim#motiivit2>

Kansalaisfoorumi. Miksi Vapaaehtoistoimintaan. Viitattu 5.11.2011.  
<http://www.kansalaisfoorumi.fi/vapaaehtoistoiminta/miksi-vapaaehtoistoimintaan.html>

Kirkon ulkomaanapu. Vapaaehtoistyö. Viitattu 3.11.2011.  
<http://www.kua.fi/fi/tyomme/vapaaehtoistyö/?id=73>

Koulutusverkko peda. Viitattu 2.11.2011.  
<http://www.peda.net/veraaja/projekti/sukupolvet/kouluttajat/runko/2kerta>

Lehtonen, J. 2010. Matkailu silmä, MEKin asiakaslehti. 3/2010. 3. Viitattu 10.1.2012.  
[http://www.mek.fi/ima/matsilma/MS\\_3\\_10.pdf](http://www.mek.fi/ima/matsilma/MS_3_10.pdf)

Maailmanvaihto ry 2010. Mitä kansainvälinen vapaaehtoistyö on? Viitattu 10.1.2012.  
<http://maailmanvaihto.fi/node/8>

Maailmanvaihto ry- ICYE-Finland. ICYE Maailmanvaihto. Viitattu 5.11.2011.  
<http://maailmanvaihto.fi/icye-maailmanvaihto>

MTV3 matkailu. Tämä on matkailualan uusi trendi. Viitattu 1.3.2012.  
<http://www.mtv3.fi/matkailu/ulkomaat/artikkeli.shtml/1423613/tama-on-matkailualan-uusi-trendivillitys>

Nuorisovaihto 2010a. Työleirien tavoitteista. Viitattu 10.11.2011.  
<http://www.nuorisovaihto.fi/vapaaehtoistyö/kansainvaliset+tyoleirit/tyoleirien+taustaa+ja+tavoitteita/>

Nuorisovaihto 2010b. Kansainväliset työleirit. Viitattu 9.1.2012.  
<http://www.nuorisovaihto.fi/vapaaehtoistyö/kansainvaliset+tyoleirit/>

Pelastakaa Lapset. Vapaaehtoistoiminta. Viitattu 3.11.2011.  
<http://www.pelastakaalapset.fi/toiminta/vapaaehtoistoiminta/>

Suomen Punainen Risti. 2011. Tule mukaan. Viitattu 1.11.2011.  
<http://www.punainenristi.fi/tule-mukaan>

Terveiden ja hyvinvoinnin laitos, Yhteiskuntapolitiikka-lehti nro 1, 2001. Antti Eskola: Vapaaehtoistyö auttamisena ja oppimisena. Viitattu 1.11.2011.  
<http://www.stakes.fi/yp/2001/1/011eskola.pdf>

Tuntitili. 2011. Vapaaehtoistoiminnan mittari. Viitattu 1.11.2011.  
<http://www.tuntitili.fi/fi/etusivu/>

Vareskeskus. Vapaaehtoistoiminta. Viitattu 25.11.2011.  
<http://www.vareskeskus.fi/index.asp?pid=149>

Voluntourism 2011. Viitattu: 9.1.2012.  
<http://voluntourism.org/inside.html>

Wikipedia. 2011. Hyväntekeväisyys. Viitattu 1.11.2011.  
<http://fi.wikipedia.org/wiki/Hyv%C3%A4ntekev%C3%A4isyys>

Julkaisemattomat lähteet:

Viljanen, A. 2008. Vapaaehtoisturismin etiikka-sosiokulttuurinen analyysi kansainvälisen vapaaehtoistyön vaihtosuhtejärjestelmästä. Lapin Yliopisto, kauppatieteiden ja matkailun tiedekunta. Progradu- tutkielma.

## Kuviot

|  |    |
|--|----|
| Kuvio 1: Maslowin tarvehierarkia.....  | 12 |
| Kuvio 2: Vapaaehtoistoiminnan timanttimalli. ....  | 14 |
| Kuvio 3: Tuotteiden tavara-palvelu-jatkumo. ....   | 22 |
| Kuvio 4: "Asiakas on tyytyväinen, jos odotukset ja palvelukokemukset ovat tasapainossa"..... | 25 |
| Kuvio 5: Tuotekeskeinen ja asiakaskeskeisen ajattelun eroja. ....                            | 26 |
| Kuvio 6: Menestyvä asiakaspalvelija. ....  | 27 |
| Kuvio 7: Henkilöstön ja työn väliset kriittiset tekijät. ....                                | 29 |



## Kaaviot

|  |    |
|--|----|
| Kaavio 1: Leirin aihe/teema .....  | 34 |
| Kaavio 2: Leirin ajankohta.....  | 35 |
| Kaavio 3: Osallistujien lukumäärä.....   | 35 |
| Kaavio 4: Syyt leirien järjestämiseen .....  | 36 |
| Kaavio 5: Missä asioissa kohdattiin ongelmia leirin aikana .....                   | 37 |
| Kaavio 6: Majoitus leirillä .....  | 38 |
| Kaavio 7: Työmotivaation ylläpito .....  | 38 |
| Kaavio 8: Yhteistyön sujuvuus leirillä .....                                       | 39 |
| Kaavio 9: Majoitus leirillä .....  | 40 |
| Kaavio 10: Leiriläiset tekemän työn laatu.....                                     | 41 |
| Kaavio 11: Vapaa-ajan aktiviteetit.....  | 41 |
| Kaavio 12: Ruokailun järjestäminen leirillä .....                                  | 42 |
| Kaavio 13: Kustannukset leirin aikana.....   | 42 |
| Kaavio 14: Leiriläisten tekemän työnlaatu kustannuksiin nähden.....                | 43 |
| Kaavio 15: Leirin paikkakunnalle tuottama hyöty.....                               | 44 |
| Kaavio 16: Yhteistyö Allianssin nuorisovaihdon kanssa: informaation kulku.....     | 45 |
| Kaavio 17: Yhteistyö Allianssin nuorisovaihdon kanssa: vapaaehtoisten valittavuus. | 46 |
| Kaavio 18: Yhteistyö Allianssin nuorisovaihdon kanssa: leirien kehittäminen. ....  | 46 |
| Kaavio 19: Leirien järjestäminen tulevaisuudessa. ....                             | 48 |

## Liitteet

|   |    |
|---|----|
| Liite 1: Kyselylomake.....                    | 59 |
| Liite 2: Avointen kysymysten vastaukset ..... | 62 |

Liitteet  
Kyselylomake

## Kysely kansainvälisistä vapaaehtoistyöleireistä Suomessa

Tutkimme Suomessa kansainvälisiä vapaaehtoistyöleirejä järjestävien tahojen kokemuksia leirien järjestämisestä.

Teillä on mahdollisuus vaikuttaa leirien kehittämiseen tuomalla julki omia kokemuksia ja ideoita.

Olkaa hyvä ja käyttäkää hetki ajastanne vastaamalla rohkeasti kyselyymme!

Huom. Tarkemmat selitykset lomakkeessa kysyttäviin asioihin löydät viemällä hiiren vihreän/oranssin kysymysmerkin päälle. Tähdellä merkityt kysymykset ovat pakollisia kenttiä.

## Perustiedot

\* Leirin paikkakunta? ?

\* Leirin järjestäjän/isännän tiedot? ?

\* Leirin aihe/ teema? ?

\* Leirin ajankohta?

\* Leirin järjestämisvuosi?

\* Osallistujien lukumäärä?

## Leirit

Syyt leirien järjestämiseen? Valitse 3 tärkeintä syytä. ?

- ☐ Aikaisemmat hyvät kokemukset
- ☐ Verkostoituminen
- ☐ Työvoiman tarve tietyille projekteille
- ☐ Kansainvälisen yhteistyön sekä suvaitsevaisuuden luominen
- ☐ Järjestäjä tahon/paikkakunnan näkyvyys ja tunnetuksi tuleminen (media)
- ☐ Halu tarjota tilaisuus eri kulttuurien kohtaamiseen
- ☐ Ihmisten rohkaiseminen vapaaehtoistyöhön

Muita syitä leirin järjestämiseen, kuin yllämainitut?

Missä asioissa kohdattiin haasteita/ongelmia leirin aikana? ?

- ☐ Majoitus
- ☐ Rahoitus
- ☐ Kulttuurierot
- ☐ Työmotivaatio
- ☐ Ruokailu
- ☐ Yhteistyö
- ☐ Kielitaito
- ☐ Ei haasteita/ ongelmia
- ☐ Muut asiat?

Mitä muita haasteita/ ongelmia leireillä on kohdattu, jos ei yllämainittuja?

Miten ongelmat/ haasteet on selvitetty, jos niitä on ilmennyt leireillä?

\* Kuinka majoitus oli järjestetty leirin aikana?

Mikä muu kuin yllämainittu  
majoitusvaihtoehto?

\* Miten leiriläisten  
työmotivaatiota on pidetty  
yllä?

--Valitse tästä--

Muut kuin edellämainitut  
tekijät työmotivaation  
ylläpitämiseen?

\* Mitä hyötyä leiri / leirit ovat  
tuottaneet teille tai  
paikkakunnalle, jossa leiri  
järjestetään?

\* Minkälaisia onnistumisia  
koitte leirin aikana? ?

## Asiakastyytyväisyys

Arvioikaa yleistä tyytyväisyyttä asteikolla 1-4.

4= erittäin tyytyväinen, 3= tyytyväinen, 2= melko tyytyväinen, 1= tyytymätön

Arvioikaa järjestäjän näkökulmasta tyytyväisyyttä leirin eri osa-alueilla?

|   | 4                     | 3                     | 2                     | 1                     |
|---|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| Yleinen siisteys leirillä               | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Yhteistyön sujuvuus leiriläisten kesken | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Majoitus leirillä                       | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Leiriläisten tekemän työn laatu         | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Vapaa-ajan aktiviteetit leirin aikana   | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Ruokailun järjestäminen leirillä        | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

Jos olette tyytymätön  
johonkin edellämainituista  
asiasta, niin mistä syystä?

Miten tyytyväinen olette leirien kannattavuuteen seuraavilla osa-alueilla? 4= erittäin tyytyväinen, 3= tyytyväinen, 2= melko tyytyväinen, 1= tyytymätön

|   | 4                     | 3                     | 2                     | 1                     |
|---|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| Kustannusten suhteen                    | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Työn suhteen                            | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Paikkakunnalle tuottaman hyödyn suhteen | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

Miten tyytyväinen olette yhteistyöhön Allianssin nuorisovaihdon kanssa seuraavilla osa-alueilla? 4= erittäin tyytyväinen, 3= tyytyväinen, 2= melko tyytyväinen, 1= tyytymätön

|                            | 4                     | 3                     | 2                     | 1                     |
|----------------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| Informaation kulku         | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Vapaaehtoisten valittavuus | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Leirien kehittäminen       | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

Oletko tyytyväinen johonkin muuhun kuin yllämainittuihin asioihin? Mihin?

Jos olette tyytymätön johonkin edellämainituista asioista, niin miksi?

\* Miten yhteistyö Allianssin nuorisovaihdon kanssa näkyy toiminnassanne?

\* Miten haluaisitte kehittää yhteistyötä Allianssin nuorisovaihdon kanssa?

#### Tulevaisuus

\* Tuletteko järjestämään tulevaisuudessa lisää leirejä?

--Valitse tästä--

Jos vastasit ei edelliseen kysymykseen, niin tarkentaisitteko hieman. Miksi, ette aio järjestää enää leirejä?

Muut mahdolliset toiveet Allianssin nuorisovaihdolle seuraavia leirejä varten?

#### Muuta

\* Haluaisimme vielä kuulla oman mielipiteenne vapaaehtoisuudesta sekä leirien järjestämisestä?

Muuta lisättävää? ?

#### Tietojen lähetyk

Tallenna

Kiitos, että käytitte aikaanne ja vastasitte kyselyymme!

Järjestelmänä Eduix E-lomake 3.1, [www.e-lomake.fi](http://www.e-lomake.fi)

## Avointen kysymysten vastaukset

### Perustiedot

#### 1. Leirin paikkakunta?

Pori, Vaala, Helsinki, Jokioinen, Kuopio, Nummi-Pusula, Rautavaara, Pieksämäki, Oulainen sekä Tuusniemi.

#### 2. Leirijärjestäjän/isännän tiedot?

Vaalan kunnan vapaa-aikatoimi

Sirkkulanpuisoton toimintayhdistys ry, Kuopio

Kojanlahti-Ruskila kyläyhdistys Ry

Marjo-Riitta Arvio

Nuori Pori 2100 ry

Museorautatieyhdistys ry

Nuorisosiainkeskus, Kaakkoinen nuorisotyökeskus, Kristina Heikkilä

PTK - Poikien ja tyttöjen keskus Partaharjuntie 361, Pieksämäki Työkohde: varhaisnuorten suurleiri SYKE (20.-25.7.2011)

Metsäkartanon nuorisokeskus info@metsakartano.com

Espoon Nuorisopalvelut

#### 3. Leirin järjestämisvuosi?

- 2011

### Leirit

#### 4. Muut syyt leirien järjestämiseen?

- NK:n aikaisempien leirien vetäjien hyvät kokemukset

- Kansainvälisyyskasvatus 10-14 -vuotiaiden Syke-leirillä (n. 1800 osallistujaa Suomesta)  
Pidämme työleiriä tärkeänä osana Metsäkartanossa tehtävää kansainvälisyyskasvatusta.

#### 5. Mitä muita haasteita/ongelmia leirillä on kohdattu, jos ei yllämainittuja?

- Työleirin kautta saadun talkootyövoiman kustannukset (asuminen ja ruokailu) nousivat huomattavasti suunniteltua korkeammiksi. Tämä asettaa rajoitteita vastaavan järjestämiseksi uudelleen.

- Alkoholi ja huumeet ensimmäistä kertaa koko leirihistoriamme aikana! Allianssin kautta tul-  
lut leiriohjaaja olisi voinut olla aktiivisempi, mutta hyvä edes näin. Joskus emme ole saaneet  
minkäänlaista leiriohjaajaa ja se oli hankalaa!

- Emme kohdanneet oikeastaan mitään isoja ongelmia, kaikki sujui erinomaisesti. Tulopäivän  
tapaamisissa, kun ei päästykään sovittuun paikkaan. Myös tietojen saaminen etukäteen leiri-  
läisiltä

- Työmotivaation kanssa oli välillä ongelmia, sillä ensimmäinen viikko oli hyvin intensiivinen ja  
luova, kun taas toisen viikon tylsemät ja fyysisemmät tehtävät eivät saaneet yhtä suurta  
innostusta osakseen.

- Vapaaehtoisen ohjaajan puuttuminen ja siitä syystä ohjaajien "viihdyttäjäroolin" ylikorostu-  
minen.

6. Miten ongelmat/haasteet ovat selvitetty, jos niitä on ilmennyt leirillä?

- Puhumalla, sopimalla pelisäännöistä, joita ei silti noudatettu.

- Puhumalla

- Majoituksessa pienillä huone muutoksilla ja työmotivaatiota yritettiin kohottaa keskustele-  
malla yhteisvastuusta ja antamalla "palkintoina" esim. enemmän vapaa-aikaa kun työt oli teh-  
ty.

- Itse leirillä ei ongelmia ilmennyt. Leirin vetäjämme motivoi omalla innokkaalla otteellaan  
nuoria työhön ja tarjosi heille myös kosolti vapaa-ajan aktiviteetteja.

7. Mikä muu kuin yllämainittu majoitusvaihtoehto?

- Tilat kuuluivat Kuopion seudun Nuorisoseuroille ja sijaitsivat kerrostalon pienehköissä yh-  
teistiloissa.

- Perhemajoitus ja hostelli

- Entisissä VR:n makuuvaunuissa. 2-3 hengen hytteissä

- Kesänuta Vartiosaareissa (pieni omakotitalo jossa suihku toimi vain osan aikaa).

8. Muut kuin edellä mainitut tekijät työmotivaation ylläpitämiseen?

- Leiriläiset tuntuivat tekevän annetut työt aika huolimattomasti, esimerkiksi siivoukseen liittyvät tehtävät, mutta tähän ehkä olisimme voineet vaikuttaa paremmalla ohjauksella ja motivoinnilla.
- Retkiä lähialueen kohteisiin, mukavan yhteisen vapaa-ajan järjestäminen, monipuolisen ruoan tarjoaminen
- Työtehtävien monipuolisuus ja räätälöidyt työtehtävät/ haasteet kullekin.
- Työtehtävien monipuolisuudella ja vapaa-ajan toiminnoilla.

9. Mitä hyötyä leiri/leirit ovat tuottaneet teille tai paikkakunnalle, jossa leiri järjestettiin?

- Koska työleiriin kuuluu kahden kv-päivän toteuttaminen ala-koululaisille ja lukiolaisille, hyöttyy työleiristä muun muassa alueen oppilaitokset. Myös nuorisokeskuksessa olevat leirikoulunkävijät pääsevät tapaamaan ulkomaisia nuoria työleirin aikana ja sitä kautta into ja kiinnostua kansainvälisyyteen kasvaa.
- Se, että paikalliset lapset ja nuoret ovat saaneet kokemuksen paikkakunnalla olleesta kv-leiristä, voi tulevaisuudessa vaikuttaa heidän lähtönsä esimerkiksi vastaavalle leirille ulkomaille. Näin leirit tuovat myös paikkakunnan asukkaille kotikansainvälistymistä.
- Saimme toteutettua ikkunoiden korjausprojektin ja saimme kansainvälisiä ystäviä.
- Olemme saaneet siivottua eri alueita roskista sekä järjestettyä erilaisia tapahtumia lapsille. Lisäksi järjestömmme on saanut mainosta paikallisessa mediassa.
- Saimme toteutettua kunnostusprojekteja, jotka ilman leiriä olisivat jääneet ehkä lähiaikoina tekemättä.
- Nuoret saivat kontaktia eri maalaisiin nuoriin sekä saimme maalattua Vartiosaaren talon.
- Leirikeskusta saatiin kunnostettua suunnitelmien mukaan.
- Näin leirin järjestäjät kertoivat järjestetyn leirin hyödyistä:



- Iloinen, hyvätunnelmainen kv-joukko loi hienoa kansainvälistä ilmapiiriä isolle leirille ja heistä tuli lastenihailun kohteita. Monet lapset saivat kokemuksen ainakin pienestä kv-vuorovaikutuksesta. Mediankiinnostus leiriä ja järjestöä kohtaan kasvoi kv-työleirin myötä.

- Vaalan kunta pääsi mm.esille lehdistössä.

- Yhdistyksemme sai positiivista mainosta ja uusia kontakteja.

- Yhteenkuuluvuutta, näkyvyyttä, jatkuvuutta...

10. Minkälaisia onnistumisia koitte leirin aikana?

- Työtehtävä onnistui täydellisesti; 8 000 pärettä saatiin kattoon naulattua.

- Mitään vakavia ongelmia ei ilmennyt, vaan kaikki sujui suhteellisen hyvin.

- Yhteistyö leiriläisten kanssa sujui hyvin ja myös leiriläiset tuntuivat viihtyvän kanssamme. pieniä iloja, palautetta ympäristöltä ja leiriläisiltä

- Viimeisenä työpäivänä järjestetty lastenfestivaali oli erityisen onnistunut; kiitos leiriläisten. Leiriläiset olivat aidosti innostuneita ja pitivät paikan sijainnista. Myös yhdessäolo on mukavaa.

- Leirin henki oli hyvä ja nuoret pitivät siellä olosta. Työt saatiin tehtyä aikataulussa.

- Työleirin vapaa-ajan ohjelmaan kuuluva kokopäivän melontasafari oli osallistujille elämys, osallistujien itseluottamus ja sosiaaliset taidot kasvoivat silmissä. Hyvästä hengestä ja ilosta pidettiin huolta toisia tukien. Ryhmä sai kokea olevansa tärkeä leirin lapsille ja myös huollon väelle. Ryhmä hitsautui myös hyvin yhteen kansainvälisen Avartti-nuorten ryhmän kanssa, jotka osallistuivat suurleiriin.

- Työleirin nuorten kielitaito, itsevarmuus ja rohkeus kasvoi eri tehtävien myötä. Myös kansainvälisen teemapäivän järjestäminen onnistui yli odotusten ja se sai runsaasti hyvää palautetta osallistujilta.

- Tehtiin mitä suunniteltiin ja kokonaisuus oli onnistunut. Palaute leiriläisiltä oli ylistävää.

### Asiakastyytyväisyys

11. Jos olette tyytymätön johonkin edellä mainituista asioista, niin mistä syystä?

- Majoitus oli pienehkö, ja se vaivasi osaa leiriläisistä. Leiriläiset myös tuntuivat tekevän annetut työt aika huolimattomasti ( esim. siivoukseen liittyvät tehtävät), mutta tähän olisimme ehkä voineet vaikuttaa paremmalla ohjauksella ja motivoinnilla.

- Suomen leiriläisten mielestä kaikki on ok, vieraamme silti valittivat esim. ruuasta. Miten se riitti suomalaisille, muttei ulkomaalaisille. Kritisoivat kolmea ainoaa sääntöämme, joista en tingi. Ei huumeita, ei alkoholia ja kotiintuloajat ( ohjaajia ja perheitä ajatellen pakko). Ensimmäistä kertaa tälläistä.

- Olisi ollut parempi, jos kaikki olisivat mahtuneet majoittumaan samaan taloon.

12. Oletko tyytyväinen johonkin muuhun kuin yllämainittuihin asioihin? Mihin?

- Leiri oli myös meille museorautatieläisille mahtava kokemus niin leiriläisten kuin heidän kanssaan viettämämme vapaa-ajankin suhteen. Lisäksi oli mukava huomata, kuinka leiriläiset kokivat aitoa tekemisen iloa ja tulivat hyvin toimeen kaikkien leiriläisten kanssa.

- Allianssin tapaamiseen ennen leiriä, heiltä sai hyviä vinkkejä.

- Sain hyviä vinkkejä Allianssista. Nuorisovaihdon asiantuntija myös rohkaisi ( itse ehdottaen!), rikosrekisteriotteen pyytämiseen lastenleirille tulijoilta ( en ehkä olisi rojhennut ehdottaa, mutta asia oli tärkeä ja antoi mielenrauhan).

13. Jos olette tyytymätön johonkin edellä mainituista asioista, niin miksi?

- Yleinen ohjeistus huumeiden ja alkoholin suhteen. Suomen nuori istuisi jo maitojunassa kohti kotia. Ei ihan mielestäni riittänyt vastaukseksi sieltä päin, että juovathan suomenkin nuoret. Kun meillä on tietty laki olemassa, kuinka sitä ei voi käyttää näillä leireillä?

- Leiriohjaajan valintaan voisi kiinnittää enemmän huomiota.

- Tiedonkulku ei toiminut loppuun asti. Viestit olivat jostain ajankohdasta lähtien menneet muualle kuin sopimuksessa mainitulle yhteishenkilölle ja moni asia jäi siksi epäselväksi/ oli selvittelyn takana. Leiripalautelomakkeet on saatava ajoissa!

14. Miten yhteistyö Allianssin Nuorisovaihdon kanssa näkyy toiminnassanne?

- Saimme loistavan leiriohjaajan Allianssin kautta.
- Tein nyt ensimmäistä kertaa yhteistyötä järjestön kanssa.
- Harkitsemme joskus tulevaisuudessa uuden työleirin järjestämistä.
- Emme varmaankaan saisi markkinoitua leiriämme ilman allianssia Työleirien kautta.
- Emme ole aikaisemmin tehneet yhteistyötä Allianssin nuorisovaihdon kanssa ja tämäkin leiri päätettiin järjestää kokeilumielessä hetken pohtimisen jälkeen. Yhteistyö leirin alkuvalmistelujen kanssa sujui erittäin hyvin ja positiivisessa hengessä.
- Tähän mennessä hyvin vähän. Kesäpassissa oli mainos leiristä.
- Asiantuntijoihin on saattanut kokemattomana tukeutua ja tämä toi varmuutta ja helppoutta organisoimiseen. Hakemusten käsittely ja valintaprosessi Allianssin toimesta oli loistava asia.
- Viestittäessä leiristä ulospäin.

15. Miten haluaisitte kehittää yhteistyötä Allianssin Nuorisovaihdon kanssa?

- Nykyinen järjestelmä toimii hyvin.
- Yhdistyksemme toiminnan luonteen vuoksi yhteistyötä ei varmaan voida kovin monella tavalla tehdä, ainoastaan jos järjestämme uusia leirejä.
- Mielestämme yhteistyö toimii hyvin nyt jo ensi kerralla.
- Nimenomaan nuo yhteiset pelisäännöt edelleen.
- Yhteistyö sujui jo nyt hyvin ja saimme ensikertalaisiksi mielestäni riittävästi informaatiota, jonka pohjalta oli helppoa järjestää leiri, joten emme osaa mainita mitään erityistä kuinka yhteistyötä voisi kehittää. Seuraavaa leiriä varten tiiviimpää yhteistyötä ennen leiriä.
- Kehittämällä tarpeisiimme vielä paremmin soveltuvia leirejä, joissa painopiste olisi globaalikasvatuksessa; suunnatulle hakijakunnalle kohdistetut leirit. Leirikustannuksista olisi ollut hyvä käydä keskustelua ja sen kehittäminen on haaste.

- Parempi kommunikaatio leirinohjaajan kanssa valitsemisprosessin aikana.

- Ensikertalaisena olisi erityisesti toivonut hyvää yhteydenpitoa. Ehkä myös jonkinlainen "järjestäjän abc ensikertalaiselle" olisi hyvä? Paljon tietoa saimme nyt mm. ohjaajamme osallistuttua vapaaehtoisten koulutukseen, ja tätä tietoa ei normaalisti olisi saatu.

#### Tulevaisuus

16. Jos vastasit ei edelliseen kysymykseen, niin tarkentaisitteko himan? Miksi ette aio enää järjestää leirejä?

- Riippuu hyvin selvästi siitä, saadaanko kustannukset järjeistettyä. Myös työtehtävien suunnastamista on harkittava. Hiukan kehittyneessä muodossa uskon järjestäväni kv-työleirin seuraavalla suurleirillä neljän vuoden päästä.

17. Muut mahdolliset toiveet Allianssin Nuorisovaihdolle seuraavia leirejä varten?

- Leiri-isännän rooli on kahdenlainen ( työn ohjaaminen, mutta myös työleiriläisten oman kasvun ohjaaminen, kulttuurikonfliktien ratkominen jne.) Koska ei ole mahdollista irrottaa kokonaista työntekijää talkoolaisporukan sisäiseen ohjaamiseen, on tärkeä tiedostaa roolitukset jo ennen leiriä. Työleirin ja sen ulkopuolisen suurleirin suhteesta ja leiri-isännän erilaisista rooleista olisi hyvä käydä keskustelua Nuorisovaihdon kanssa, jotta parhaat käytännöt osattaisiin ottaa alusta asti käyttöön.

- Toivottavasti yhteydenpito sujuu jatkossa paremmin.

#### Muuta

18. Haluaisimme vielä kuulla oman mielipiteenne vapaaehtoistyöstä sekä leirien järjestämisestä?

- Kesä 2011 toimi loistavasti, ja toivottavasti kv-leiritoiminta Vaalan kunnassa jatkuu myös ensi kesänä.

- Yhdistyksemme järjestää mahdollisuuksien mukaan vapaaehtoistoimintaa, ja pitää sitä todella tärkeänä toiminnan muotona. Leirejä on pidetty yhtenä hyvänä tapana toimia.

- Vaikka leirien järjestäminen vaatii paljon järjestelyjä, ne myös antavat paljon myönteisiä kokemuksia ja uusia ulottuvuuksia asioihin.

- Haasteellista mutta antoisaa. Tämän kesän jälkeen leiriperheiden löytäminen voi olla aika vaikeaa.
- Se on hyvä tapa tehdä kansainvälistä toimintaa, saada työvoimaa toteuttamaan erilaisia isompia hankkeita kesäaikaan.
- Museorautatieyhdistys ry:n toiminta perustuu palkattomaan talkootyöhön, joten vapaaehtoistyö on yhdistyksemme jäsenille tuttua. Museorautatien ylläpito vaatii jatkuvasti suuren määrän talkootyötä ja tällaisten leirien järjestäminen on hyvä vaihtoehto lisätalkoolaisten saamiseksi.
- Hyvävaihtoehto tavalliselle nuorisovaihdolle. Ainakin tällä kertaa suurinosa osallistujista oli motivoituneita ja sitoutuneita vapaaehtoistyöhön. Henkilökohtaisesti järjestäisin tällaisia leirejä alaikäisille.
- Nuorisotyö on muualla Euroopassa pitkälti vain vapaaehtoistyön varassa. Sikäli vapaaehtoistyö on normi pikemmin kuin poikkeus nuorisotoimialalla. Leiri on paitsi vapaaehtoistyötä, myös siihen osallistujien nuorten aikuisten identiteetin ja itsenäistyminen kannalta ratkaisevan tärkeää. Roolini oli olla työleiri- isäntänä, myös osallistujien tukena sekä kasvattajana. Tämä kohtalainen rooli on tärkeää tiedostaa jo ennen leiriä.
- Pidämme työleirejä tärkeänä osana nuorisokeskuksemme kansainvälisyyskasvatusta.
- Vapaaehtoisuus on tärkeää, sitä on tärkeä tuoda esille. Leirit ovat hyvä toimintatapa.

#### 19. Muuta lisättävää?

- Olen vastannut tähän kyselyyn vain omasta puolestani ja oman kokemukseni perusteella, sillä olen yhdistyksestämme ainoa, joka oli leiriä käytännössä järjestämässä. En siis edusta virallista (yhdistyksen hallituksen) mielipidettä, enkä voi heidän puolestaan vastata esim. kysymykseen leirien järjestämisestä tulevaisuudessa. Vastaus on siis annettu vain yhden työntekijän näkökulmasta.
- Kiitos, että Allianssi tarjosi leiri-idea, sillä ilman sitä "alkupotkua" ei koko leiriä olisi järjestetty. Tämä oli ensimmäinen ulkopuolisille järjestämämme leiri ja saimme myös itse hienon kokemuksen ja onnistumisen iloa sekä ennen kaikkea uusia ystäviä
- Kiitos ja pidetään yhteyttä.
- Leirit ovat hyvä toimitapa